

クレーム対応

～クレームを拡大させないために～

ねらい	クレームが生じた場合の具体的な対処方法を身に付けることにより、クレームを拡大させないための個人対応スキルを強化し、組織対応力の向上につなげる。																												
メインターゲット	窓口等で区民対応を行っている主任以下の職員																												
申込条件	係長級以下の職員 【需要数 256名】																												
日 数	1日間																												
研修内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 現状の振り返り 区役所で起こりうるクレーム事例を取り上げ、現状の対応を振り返る。 ○ クレームの本質理解 クレームが生じる心理的背景や、「区民が本当に求めていること」への理解を深める。 ○ 個人対応スキルの習得 傾聴・感情コントロール・謝罪・説明の仕方などの基本スキルを、ロールプレイを通じて実践的に学ぶ。 ○ 組織的な対応の視点 個人対応に加え、情報共有・上司へのエスカレーション・組織内連携のあり方を整理する。 ○ まとめと実践計画 研修で学んだスキルを職場で活用するため、日常業務に向けた行動目標を設定する。 																												
日 程 研修 I D 通知期限	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 30%;">日程</th> <th style="width: 20%;">研修 I D</th> <th style="width: 40%;">通知期限</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</td> <td>5/20 (水)</td> <td>2640601</td> <td>4/20 (月)</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>6/22 (月)</td> <td>2640602</td> <td>5/25 (月)</td> </tr> <tr> <td>第3回</td> <td>7/23 (木)</td> <td>2640603</td> <td>6/22 (月)</td> </tr> <tr> <td>第4回</td> <td>9/29 (火)</td> <td>2640604</td> <td>8/31 (月)</td> </tr> <tr> <td>第5回</td> <td>10/26 (月)</td> <td>2640605</td> <td>9/28 (月)</td> </tr> <tr> <td>第6回</td> <td>11/20 (金)</td> <td>2640606</td> <td>10/19 (月)</td> </tr> </tbody> </table>		日程	研修 I D	通知期限	第1回	5/20 (水)	2640601	4/20 (月)	第2回	6/22 (月)	2640602	5/25 (月)	第3回	7/23 (木)	2640603	6/22 (月)	第4回	9/29 (火)	2640604	8/31 (月)	第5回	10/26 (月)	2640605	9/28 (月)	第6回	11/20 (金)	2640606	10/19 (月)
	日程	研修 I D	通知期限																										
第1回	5/20 (水)	2640601	4/20 (月)																										
第2回	6/22 (月)	2640602	5/25 (月)																										
第3回	7/23 (木)	2640603	6/22 (月)																										
第4回	9/29 (火)	2640604	8/31 (月)																										
第5回	10/26 (月)	2640605	9/28 (月)																										
第6回	11/20 (金)	2640606	10/19 (月)																										