

ステップアップ研修「クレーム対応」

【第1回】	【実施日】	5月31日(火) 9:00~17:00
	【受講決定者数】	25名
	【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・クレームは個人・組織の成長の糧であり、対応自体は特別なテクニックではなく、接遇の延長であることを学びました。 ・クレーム対応に限らず、今後の業務に役立つ話がたくさんありました。 ・相手の心理的な状況を言葉だけでなく、五感を使って感じてマイナスからなるべくゼロに近づけるよう対話していくことが学んだ中で印象的でした。 ・テキストや板書だけでなく、班の人との討議や演習などの実習的な事も多くでき、第三者的な視点からの意見も貰えたので、足りない点や改善点を見つけることも出来ました。
【第2回】	【実施日】	6月30日(木) 9:00~17:00
	【受講決定者数】	25名
	【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・座学だけでなく、ディスカッションやロールプレイングも交えており、とても勉強になりました。 ・クレマーの心情が理解でき、対応のしかた、コミュニケーションスキルを実践的に学びました。 ・相手の心理変化に対して、配慮して傾聴するように心がけて、対応していこうと思いました。 ・クレーム解消の流れとポイントを知ることができました。感情の鎮静化がまず重要であること、その中でも復唱しながら相手と状況整理を行なっていくことを知り、今後仕事の中で活かしていきたいと思いました。
【第3回】	【実施日】	7月29日(金) 9:00~17:00
	【受講決定者数】	28名
	【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・日々の区民対応にすぐ活用できる研修内容でした。 ・聞く(聴く・訊く)の意味や、相槌の本当の意味を理解できました。 ・研修内容がとても分かり易く、具体例も示していただき、すぐに実践できるイメージが湧きました。 ・公立な立場での対応の難しさ、クレームは究極の説得という事が印象に残りました。また、本当にクレーム対応は心がすり減る事なので、組織のサポートの大切さも感

		じました。
【第4回】	【実施日】	8月31日(水) 9:00~17:00
	【受講決定者数】	30名
	【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・業務上で疑問に思っていたことや、不安だった点が解消され、今後に活かせる知識を得ることができました。 ・研修を受けるまではクレームは敵だと思っていました。また、弱みを見せてはいけないとも思っていたのですが、今回学んだことにより、自らも区民も同じ方向を向いて話すことが重要だと教わりました。 ・相手の立場について、日頃から理解を示す努力をすることや、心理変化をプラスにするクレーム対応の時の言葉遣いや対応姿勢は今後に活かしたいです。 ・相づちだけで終わらせてしまい、相手が何か言いたげなまま不完全燃焼で終わってしまったことがあり、今日の研修を通して、より発展的、建設的な対話に繋げていけたらと思いました。
【第5回】	【実施日】	10月18日(火) 9:00~17:00
	【受講決定者数】	41名
	【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・クレーム対応に限らず、日々の接遇から取り入れることができる内容でした。 ・今後どのような部署に異動したとしても、永久的に役に立つ知識だったので、もっと早く学んでおけばよかったと感じました。 ・ロールプレイングを通して実際の業務をイメージしながら対応を学ぶことができました。 ・クレーム対応は、つい早く終わらせようと自分本位の対応を取ってしまいがちですが、相手の話をよく聴くことと、感情を落ち着かせることが一番のクレーム解消法であり、必要なポイントであることが分かりました。
【第6回】	【実施日】	11月4日(金) 9:00~17:00
	【受講決定者数】	24名
	【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・グループワークやロールプレイングによる体験型の研修で非常に分かりやすかったです。 ・講師の方の実例を通してクレームの対応の仕方、事前に備えておくべき知識や親身な対応を学ぶことができました。 ・クレーム対応は、傾聴するだけでなく、こちらから質問したり、代替案を提案したり受身の姿勢だけではないと

		<p>学びました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレーム対応を学ぶことはその難しさを知ることにもなりました。時々テキストなどを読み返しながら、チームワークを大切に、クレームを予防できるような接遇や仕事の仕方を心がけていきたいと思いました。
【第7回】	【実施日】	12月5日(月) 9:00~17:00
	【受講決定者数】	38名
	【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・実際の業務でよく受けるようなクレームのロールプレイングや、クレームに限らず日常の接客に使えるような接遇スキルなど、明日からすぐに活用できそうな内容が多くありました。 ・今まではなんとかこの場を収めようという気が勝ってしまっていたのですが、相手の真意を探ることが大切ということを知り、意識していこうと思いました。 ・実際のクレーム対応の場面で必要なことを、態度や言葉遣い、ボキャブラリーなど色々な面から具体例をふまえた上で説明していただけたのが、場面を想像して話を聞くことができ理解を深められました。 ・クレームへの過度な恐れが軽減につながりました。
【第8回】	【実施日】	1月31日(火) 9:00~17:00
	【受講決定者数】	40名
	【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・クレーム対応が上手くできずに悩んでいたため、実践的な学びを得られました。 ・クレームの性質や対策法などを学ぶことができ、拡大させないための適切な対応を職場で実践していこうと感じました。 ・相手を落ち着かせて、あいづち等の傾聴の姿勢を見せること、正確に事実を聞き取ることがポイントの大部分を占めると学びました。 ・なかなかクレームについて他の区や区役所の中でも別の部署の方々に話を聞く機会がないので、話が出来て良かったです。また、民間と行政でのクレーム対応の違いも知ることが出来て良かったです。