

ステップアップ研修「クレーム対応」

【第1回】	【実施日】	5月22日（月） 9:00～17:00
	【受講決定者数】	25名
	【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・今日の講義で知識を得られたことと、実際にロールプレイングをして体験したため、実践することが出来ると感じました。 ・まずはすぐに活用できる復唱やハートヒヤリング、思考的共感を実践していきたいと思いました。 ・どのクレームの内容であっても基本的な対応の仕方を知ることができました。特にオープニングでことを大きくしないための技術はできることからすべきだと感じました。 ・クレーム対応において意識すべき点を知ることができただけでなく、参加前は消極的だったクレームへの向き合い方、捉え方を前向きなものに変えることができました。
【第2回】	【実施日】	6月14日（水） 9:00～17:00
	【受講決定者数】	34名
	【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・クレームとどう向き合うか、クレーム解消への流れとポイントを学んだことで、こちら側の対応について、理解でき、実際に起きたときに取り入れていきたいと感じました。 ・クレーム対応研修を学び、クレームに対するときの精神面、思考方法、対応方法を具体的に知る事ができたので、活用していきたいです。 ・クレーム対応の方法を、グループワークやロールプレイングを取り入れて具体的イメージを交えながら学ぶことができました。 ・学びだけでなく、他の区の職員の方の意見も聞くことができたので、大変勉強になりました。 先生から頂いた「悪かった点」ではなく「よりよかった（改善できた）点」というポジティブな言い方に変えることを実践していきたいです。
【第3回】	【実施日】	7月24日（月） 9:00～17:00
	【受講決定者数】	42名
	【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口や電話対応で区民と頻繁に対応する機会があるため、クレームの対処、傾聴を意識して対応することの重要性を改めて実感できました。

		<ul style="list-style-type: none"> ・対応する際に傾聴が大切、というのは十分わかっているつもりでしたが、実際に行って来たことは本当の意味での傾聴だったのか、その心構えを振り返り、考えることができました。 他の人のロールプレイのフィードバックや講師の指導によってすぐにできそうなことがいくつもありました。 ・クレーム対応に関する重要な内容を勉強できました。また、ロールプレイングによる練習もあり、実際の対応で学んだことをどのように活かすかも学ぶことができました。 ・クレーム対応のノウハウについて今まで学んだことがなく、とても参考になりました。
【第4回】	【実施日】	8月14日(月) 9:00~17:00
	【受講決定者数】	30名
	【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・実際にロールプレイングを行い、言葉一つ一つがお客様に与える印象の違いを自分で気づくことが出来たため、その学びを今後の区民対応で活かしていけると感じました。 ・クレーム対応のステップや言動の理屈を知ることができた。また、窓口や電話で区民の方とお話する際、クレーム対応ではなくても意識すべき話し方や心構えなどの内容を知ることができました。 ・クレーム対応のステップや、相手の心理的な変化を学ぶことができ、ロールプレイングで実際の場面を想定しながらイメージすることができました。自身の職場に戻った際にすぐ実践出来そうだと思います。 ・座学だけでなく、班のメンバーと意見交換をしたりロールプレイングをしたりすることで使えるスキルを学ぶことができました。
【第5回】	【実施日】	10月3日(火) 9:00~17:00
	【受講決定者数】	44名
	【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・クレームを受ける際、まずは傾聴することがいかに重要か、研修からよく理解できました。これまではあまり意識できていませんでしたが、あいづち、復唱などを交えて、相手に寄り添う姿勢で対応していきたいです。 ・ロールプレイング等で、実際にクレームを言うお客様と対面したときの状況、対応をイメージすることができました。

		<ul style="list-style-type: none"> ・クレーム対応で大切な要素が、接遇にも含まれていました。今回の学びを意識した上で、相槌や復唱を行うことで、クレーム以外にも接遇としても成果が得られると考えられるため、積極的に活用していきたいです。 ・ロールプレイング、グループワークなどを交えることで、様々な意見を聞くことができ、新たな気付きもあり良い経験になりました。
【第6回】	【実施日】	11月24日（金） 9:00～17:00
	【受講決定者数】	38名
	【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口職場でクレームに当たることも多いので、今回学んだ傾聴の仕方を実践してクレーム対応していこうと思いました。 ・クレマーの心理がある程度わかったので、クレームが来た際に、過度に恐れずに対応できるのではないかと少し自信がつけました。 ・即実践につなげられるような内容でした。グループワークやロールプレイングを通して、他の方の意見を伺ったり、クレーム対応をみることで、さらに学びを深めることができました。 ・テキストに載っていることだけではなく先生自身の体験も混ぜてお話されていたので非常に満足度の高い研修でした。