ステップアップ研修「クレーム対応」

【第１回】	【 実　施　日 】	5 月 13 日（月）　9：00～17：00
	【受講決定者数】	19 名
	【受講生の声】	・クレーム対応の時間は信頼を得るための時間だという言葉が仕事の励みになりました。助けを求めて来庁されている方に対して誠実でいたいと思います。 ・理論がしっかりしていて、笑顔と明瞭な話し方で、重要なポイントがまっすぐに伝わってきました。 ・話が実体験をもとにしている事が多く聞きやすかったです。 ・クレームへの対処の過程が分かりやすく、実際にその過程を意識してクレーム対応を実践していこうと思いました。
【第２回】	【 実　施　日 】	6 月 13 日（木）　9：00～17：00
	【受講決定者数】	34 名
	【受講生の声】	・業務内容の多くが感情労働だということに気づきました。先方の、求めるものに物理的具体的に対応できなくても、返せる(対応できる)ことがあると知りました。 ・クレーム対応について大変わかりやすく順序立ててご説明いただきました。日々の業務にすぐに活用できる点が多いと感じました。 ・クレーム対応として、謝罪の仕方について学ぶものだと思っていましたが、共感やステップなど知らないことやこれまで自然としていたことなど改めて自分について振り返る機会にもなり、非常によかったです。 ・基本的に区役所としてクレーム対応することの難しさや大切さをディスカッションできた点が良かったです。
【第３回】	【 実　施　日 】	7 月 9 日（火）　9：00～17：00
	【受講決定者数】	40 名
	【受講生の声】	・窓口業務に携わっているため、区民の方からのクレーム対応について大変参考になりました。 ・クレームの概念を考えさせられました。私の中でクレームとはマイナスなイメージがありましたが研修を受けたことでマイナスではなくプラスな意味に変わりました。 ・クレームという定義を常に考え、講師の先生が熱く語っており楽しかったため満足度が高いと感じました。 ・ただ講義を聞くだけでなく、実際にロールプレイングを

		することで、普段の仕事と結びつけて学ぶことができました。
【第４回】	【 実　施　日 】	8 月 9 日（金）　9：00～17：00
	【受講決定者数】	29 名
	【受講生の声】	・クレームを受けた際の心構えについて少しでも意識しようと思いました。 ・クレーム対応を学んだことで、今以上に情報共有を行い、職員全員が同じ方向を向いて対応できるようにしていこうと思いました。 ・座学で知識を取り入れ、ロールプレイで実施するという形式でバランスよく学べたと思います。 ・自分がクレームを受けた時だけでなく、他の職員がクレームを受けた際にどう対応するのかも学べてよかったです。
【第５回】	【 実　施　日 】	10 月 1 日（火）　9：00～17：00
	【受講決定者数】	28 名
	【受講生の声】	・納税課で働いています。差押や納税交渉時にクレームに繋がる場面が多いため、講義内容を活用していきたいと思います。 ・クレームに対する向き合い方を改めて考え直せる良い機会でした。 ・事例を交えながらの説明はとても理解しやすかったです。また、ロールプレイングやグループワークをしながら取り組むことでより、実践的に理解することができました。 ・クレーム解消の流れでオープニングとヒアリングが重要であると認識できました。
【第６回】	【 実　施　日 】	10 月 31 日（木）　9：00～17：00
	【受講決定者数】	39 名
	【受講生の声】	・具体的なクレーム対応や組織で対応することの重要性等あらためて学ぶことができました。職場に還元しながら活用していきたいです。 ・これまで経験したクレーム、経験してこなかったクレームについて言語化してもらい、イメージが高まりました。 ・傾聴ということを意識し大切にしてきたが果たして本当に聴くことができているかという話に考えさせられました。クレームを理解し受けとめ、あいづちや心理変化を考えて正しく対応することを大切にしていきたいです。

		・行政ならではの民間とは違う対応法は、民間から移ってきた立場としてはどの年齢でも学べる事だと思います。
【第７回】	【 実　施　日 】	12 月 17 日（火）　9：00～17：00
	【受講決定者数】	34 名
	【受講生の声】	・経験が豊富な講師から、職場の実情にあった形でアドバイスをいただき勉強になりました。 ・傾聴の姿勢の大切さについて学び、相手の話の聞き方や対応の仕方を意識して仕事をしていきたいと思いました。 ・様々な対応について具体的な事例も出していただきとても分かりやすかったです。 ・戦略的に相手に寄り添いながらの対応が必要だと感じました。承認を得られるような説明を心がけます。