

# クレーム対応

～クレームを拡大させないために～

## ■ わらい

クレームが生じた場合の具体的な対処方法を身につけることにより、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。

## ■ 対象

係長級以下の職員

【特にお勧めする方】

窓口等で区民対応を行っている主任以下の職員

## ■ 定員

各回 27名（予定）

## ■ 日程

~~第1回 5月26日（火）~~

~~第2回 6月25日（木）~~

~~第3回 7月28日（火）~~

~~第4回 8月4日（火）~~

~~第5回 8月5日（水）~~

第6回 10月30日（金）

第1回（延期分）11月25日（水）

第7回 12月21日（月）

第8回 1月14日（木）

第2回（延期分）2月19日（金）

【9：00～17：00】

## ■ 講師

民間研修機関講師

## ■ 場所

特別区職員研修所

（千代田区神田相生町1番地

秋葉原センタープレイスビル4・5・6階）

## ■ 問合せ先

特別区職員研修所 教務課 基本研修係

03-5298-3930～6



## ■ カリキュラム（予定）

内 容	
・ クレームに対する基本的な姿勢	
・ 効果的なクレーム対応の話し方、技法	
・ クレーム解消への実践的ポイント	
・ クレーム対応のロールプレイング	
・ 今後に向けた啓発の指針	など

※ カリキュラムの一部が変更になる場合があります。



## ■ ポイント&特徴

- ◆ クレーム対応の個人スキルの向上はもちろん、クレームが生じた場合に組織として対応するためのノウハウを学ぶことができます。
- ◆ 職場で活用できる実践的なクレーム対応スキルを身につけます。
- ◆ 演習等を通じてクレーム対応の向上を図るとともに、クレームを拡大させないための組織的な取組にも焦点をあてます。研修生の皆さんからも職場において即役立つとの声をいただいています。