令和６年度
ステップアップ研修
特別区職員研修所

～クレームを拡大させないために～

クレーム対応

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。

実施日程

第１回	５	月	１３	日（月）
第２回	６	月	１３	日（木）
第３回	７	月	９	日（火）
第４回	８	月	９	日（金）
第５回	１０	月	１	日（火）
第６回	１０	月	３１	日（木）
第６回	１２	月	１７	日（火）

【各日程９：００～１７：００】

■ 対　象　　係長級以下の職員

■ 定　員　　各回４２名（予定）

■ 講　師　　民間研修機関講師

■ 場　所　　特別区職員研修所
（千代田区九段北１－１－４）

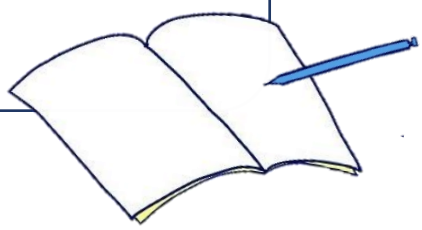
こんな方に
お勧めです

窓口等で区民対応を行っている主任以下の職員

【問合せ先】特別区職員研修所　教務第１課　基本研修係　03-6261-1569～75

カリキュラム

- クレーム対応と組織力の相関
- 効果的なクレーム対応技法
- クレーム対応の実際
- 組織対応力の向上のポイント
- さらに組織対応力を高めるために　　など



※ カリキュラムの一部が変更となる場合があります

この研修のポイントと特徴

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。