

令和5年度 階層別選択研修（共同）「クレーム対応」実施要領

- 1 目的** クレームに対する様々な対処法を講義・演習を通じて習得する。さらにはクレームに対する組織対応の重要性について理解を深めるとともに、組織対応力の向上に必要な職員間の役割分担やクレーム対応のシステム化について学ぶ。
- 2 対象** 【県】令和5年4月1日現在、主査級の職に昇任後1年以上経過している職員
【市町村】主査・係長級の職員
- 3 定員** 県20人・市町村28人
- 4 日程** 7月27日（木）・28日（金）9:00～16:30

1 日 目	朝 エン テ ー ション	講 義 ・ 演 習	休 憩	講 義 ・ 演 習	
				9:00 9:05	12:00 13:00
2 日 目		講 義 ・ 演 習	休 憩	講 義 ・ 演 習	講 義 の 振 り 返 り 等

- 5 講師** 株式会社マネジメントサポート 喜多 朋子 氏
- 6 会場** 彩の国さいたま人づくり広域連合 自治人材開発センター
【所在地】さいたま市北区土呂町2-24-1 【電話】048-664-6684
- 7 携行品** 筆記用具、名札（日常使用しているもので結構です。）
- 8 その他**
 - （1）実施要領、シラバス（研修科目案内）、「充実した研修にするために～研修生の心得～」を必ず御確認の上、御参加ください。
 - （2）研修中はこまめに手洗いや手指消毒を行ってください。
また、発熱や咳の症状が見られる方は、研修の受講を御遠慮ください。
なお、研修中に体調が優れなくなった場合は、速やかに事務局にお申し出ください。
※マスクの着用については、個人の主体的な選択を尊重し、個人の判断に委ねることとします。
 - （3）業務等の都合によりやむを得ず欠席（遅刻・早退）する場合は、欠席（遅刻・早退）届を以下のとおり提出してください。また、欠席（遅刻・早退）することが当日判明した場合は、速やかに当広域連合に連絡してください。
【提出方法】
（県職員）電子申請フォームより (<https://logoform.jp/form/vqMu/187195>) 御提出ください。
（市町村職員）研修担当課へ欠席（遅刻・早退）を申し出てください。
 - （4）自動車の使用は、特別の事情がない限り御遠慮ください。
 - （5）昼食は、近隣に施設が少ないので、なるべく各自で用意してください。
なお、業者による弁当の販売は行いませんので、御注意ください。

担当 彩の国さいたま人づくり広域連合 人材開発グループ	
【電話】048-664-6684	【FAX】048-664-6667
県職員担当 磯田	【E-mail】isoda@hitozukuri.or.jp
市町村職員担当 菊地	【E-mail】s.kikuchi@hitozukuri.or.jp

充実した研修にするために

～ 研修生の心得～

1 研修開始前までは

- ①研修開始時刻5分前までには会場に到着し、研修受講カードに必要事項を記入の上、提出してください。所属・氏名等に誤りや漏れがある場合は、速やかに研修担当者に申し出てください。
- ②研修開始時刻までに着席し、受講態勢を整えてください。

〔日程例〕

1日目	朝エテツシ	講義・演習	休憩	講義・演習		
	9:00	9:05	12:00	13:00	16:25	16:30
2日目	講義・演習	休憩	講義・演習	講義の振り返り等		

2 研修中は

- ①私語は、他の研修生の迷惑となりますので慎んでください。
- ②演習は講師の指示に従い積極的に参加してください。なお、討議終了時刻や、発表のための集合時刻に遅れないよう、時間管理をしっかり行ってください。
- ③研修受講中にやむを得ず入退室する場合は、講師に対し失礼のないよう黙礼し、着席（退席）してください。
- ④携帯電話は、電源を切るかマナーモードにするなど音が鳴らないようにし、応答やメールは控えてください。
- ⑤研修受講中の飲食は原則禁止です。
- ⑥名札は、研修生相互の交流と事務連絡の円滑化を図るためのものですので、必ず着用してください。
- ⑦アンケートは、研修の企画・運営の参考にさせていただくとともに、研修の参加確認を行うため記名式になっています。休憩時間や研修終了後の時間を利用して御記入いただき、必ず提出してお帰りください。
- ⑧膝掛け及び座布団の貸出は、感染予防対策の観点からしばらくの間実施しません。必要な方は各自御準備ください。
- ⑨研修終了後は、研修担当者の指示に従い静かにお帰りください。
- ⑩講義の録音・録画・撮影は、講師から許可がある場合を除き、原則禁止です。

3 休憩のときは

- ①他の研修の迷惑にならないよう行動してください。なお、貴重品は携帯してください。
- ②喫煙は、屋外の喫煙場所をお願いします（館内は全面禁煙です。）。
- ③昼食は、2階の休憩・談話室等の空き教室又は研修室内でお取りください。
- ④ゴミは、お持ち帰りいただくか、2階廊下のゴミ箱に分別してお捨ててください（ペットボトル等の放置がないように御注意ください。また、ゴミ、ペットボトル等の分別収集に御協力ください。）。

4 当番の役割は

必要な場合、研修担当者から別途お願いいたしますので、御協力ください。

5 こんな場合には

- ①遅刻・早退・欠席をするときは、その理由を所定の用紙に記入して、研修担当者に届け出てください。なお、遅刻、欠席の場合は、必ず事前に連絡してください。
- ②研修中は、緊急の場合を除き、外部からの連絡は取り次ぎません。伝言等は研修室後方の白板に掲示しますので、休憩時やお帰りの際に必ず確認してください（確認後は必ず伝言等を消してください。）。
- ③自動車での来所は、特別の事情がない限り御遠慮ください。やむを得ず自動車を使用するときは、環境保護のため、樹木に排気ガスがかからないように前向駐車をし、また、駐車場内ではアイドリング・ストップをお願いします。
- ④万一に備え、館内案内図を見て非常口を確認してください。地震・火災等の発生に伴い避難が必要な場合には、館内放送及び広域連合職員の指示に従い、冷静かつ迅速に行動してください。
- ⑤研修の記録として写真を撮らせていただくことがあります。なお、撮影した写真を当広域連合で発行する情報誌等で使用する場合がありますので御了承ください。
- ⑥体調等が優れない場合は、速やかに研修担当者や事務室職員にお申し出ください。

自治人材開発センター案内図

【所在地】 ^{とろ}さいたま市北区土呂町2-24-1 【電話】 048-664-6684

JR宇都宮線

土呂駅(東口)から徒歩約5分

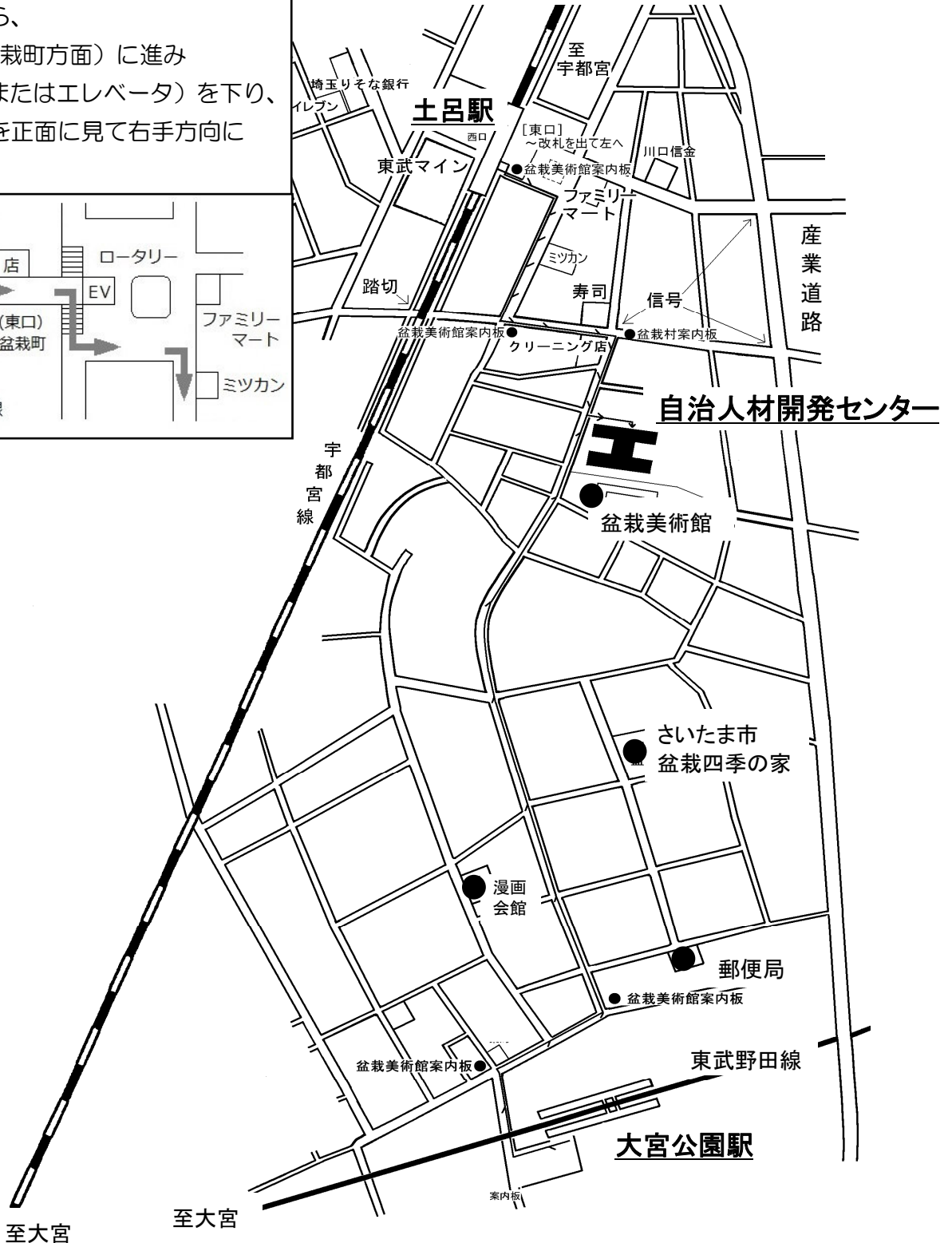
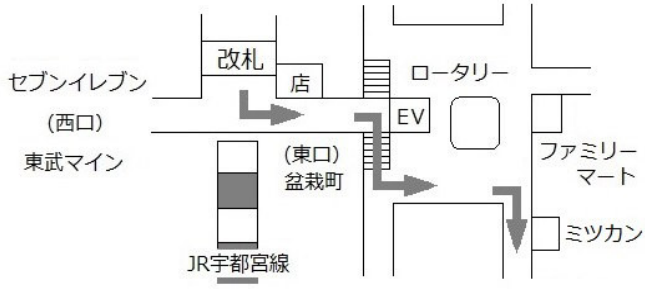
東武野田線

大宮公園駅から徒歩約10分

JR宇都宮線 土呂駅 より

土呂駅の改札を出たら、

- ①左手の「東口」(盆栽町方面)に進み
- ②次に右側の階段(またはエレベータ)を下り、
- ③ファミリーマートを正面に見て右手方向にお進みください。



階層別選択研修（共同）

研修名	主査・係長級	受講者の声		
	クレーム対応	講師との対話は、リアリティがあり、大変参考になりました。クレーム対応を多方面から（交流分析、ステップ別、二次対応、難クレームの捉え方等）教えていただき、大変有益なものでした。		
講師	(株) マネジメントサポート 喜多 朋子	実施日数・時間	2日間	
		手法	通所研修	
		会場	自治人材開発センター	
		市町村研修コード	246	
ねらい	クレームに対する様々な対処法を講義・演習を通じて習得します。さらにはクレームに対する組織対応の重要性について理解を深めるとともに、組織対応力の向上に必要な職員間の役割分担やクレーム対応のシステム化について学びます。			
対象者	【県】令和5年4月1日現在、主査級の職に昇任後1年以上経過している職員 【市町村】主査・係長級の職員			
実施日	7/27(木)・7/28(金)			
予定人員	県20人・市町村28人			
学 習 計 画				
日程	カリキュラム	時間数		内 容
		時	分	
1日 9:00 ～ 16:30	CS（顧客満足）意識を持ったクレームの捉え方、考え方	6	30	・昨今のクレームの質の変化に対応するべく、クレイマー心理や行動とその対応策を学ぶ
	クレームが及ぼすリスクとは			・リスクマネジメントの基本的な考え方 ・未然防止、再発防止に必要な組織体制を学ぶ
2日 9:00 ～ 16:30	交流分析で見る自己理解と他者理解	6	30	・自己のクレーム対応傾向、強み、弱みを考える
	クレーム対応の実践			・クレームの流れと対応のステップを学ぶ
	事例研究			・事例を用いた対応法の検討・実践
	管理監督職として求められる能力			・クレームに対する責任ある対応、炎上させない対応力を学ぶ
2日 9:00 ～ 16:30	二次対応におけるクレーム対応	6	30	・二次対応者のアプローチ法など
	トラブル対応テクニックを学ぶ			・管理監督職としての説得力、交渉術を学ぶ
	クレームに強くなる部下指導			・クレーム対応を行った職員への指導方法
	難クレーム、悪質クレーム対応			・ハードクレームの捉え方、対処法を学ぶ
2日 9:00 ～ 16:30	クレームを活かした職場づくり	6	30	・日頃の対応の振り返り、課題化
	まとめ			
特記事項				