

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	クレームは無くならないと思うので、この研修で学んだことを職場で共有して、組織全体がクレームに対して迅速に良い対応ができるようにしていきたいです。	
講師	(株) マネジメントサポート 喜多 朋子	期 間	2日間	
		会 場	自治人材開発センター	
		予 定 人 員	県20人・市町村28人	
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4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月28日（木）・29日（金）			
手法	通所研修			
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	オリエンテーション	0	05	研修全般に関するオリエンテーション等
	CS（顧客満足）意識を持ったクレームの捉え方、考え方	6	25	・昨今のクレームの質の変化に対応するべく、クレー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
	交流分析で見る自己理解と他者理解			・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
2日 9:00 ～ 16:30	管理監督職として求められる能力	6	25	・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
	二次対応におけるクレーム対応			・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
	クレームを活かした職場づくり			・日頃の対応の振り返り、課題化
	まとめ			
	講義の振り返り等	0	05	質疑応答、アンケート記入等
備 考	・県職員と市町村職員との共同研修（町村研修コード NO.150） ※参考：通信教育講座のコミュニケーション分野に関連する講座があります。			