

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
	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	30	・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			
特記事項				