



窓口・クレーム対応力向上

研修のねらい

多様化する住民の価値観やニーズに応えるため、窓口対応で使える実践的な接客スキルを高めます。特に、近年複雑化するクレームに対応するための心構えやテクニックを習得し、クレーム対応能力の向上を図ります。

受講対象者

市町村職員：50人・各回25人
主任級以下の職員

開催日時

①8/24(月) 9:00~16:30
②10/9(金)

備考

この研修は事前課題があります。詳細は後日送付するシラバスで確認してください。



研修概要

(株)話し方研究所

講師 福田 賢司

近年の行政クレームの状況と傾向
クレームの類別
初期対応の重要性
クレーム対応の6ステップ
クレームにおける交渉技法
クレームの現実事例
組織としての対応を考える



こんな人におすすめ

- ・理不尽なクレームに悩んでいる人
- ・真のクレームを見極め、落ち着いて対処できるようになりたい人



得られるスキル

- ・コミュニケーション力（交渉力、適応力、協調性）
- ・業務処理能力（判断力、論理的思考、迅速性）



受講者の声

- ・実際の事例に基づいた演習が含まれていたため、対応方法のイメージをつかみやすかった。
- ・研修で学んだクレーム対応の手法を実践した結果、スムーズな問題解決につながった。