



クレーム対応

研修のねらい

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。

受講対象者

県職員：40人・各回20人

令和8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

市町村職員：56人・各回28人

主査・係長級の職員

開催日時

①9/17(木)・9/18(金)

9:00~16:30

②11/5(木)・11/6(金)

備考



研修概要

(株)マネジメントサポート

講師 喜多 朋子

1日目

- ・顧客満足意識を持ったクレームの捉え方
- ・クレームが及ぼすリスク
- ・自己理解と他者分析
- ・クレーム対応の実践
- ・事例研究

2日目

- ・難クレームの対応
- ・管理監督者として求められる心構えと能力
- ・二次対応
- ・後輩職員の指導ポイント
- ・事例研究
- ・職場での課題の明確化



こんな人におすすめ

- ・窓口でのクレームに対する適切な対応を学びたい人
- ・部下が対応したクレームの引継ぎ方法を知りたい人



得られるスキル

- ・マネジメント力（組織管理能力、危機管理能力）
- ・交渉力（コミュニケーション力、対人スキル）



受講者の声

- ・様々なケースにおける具体的な対応方法や、一次対応、二次対応における基本的な方法を学びました。
- ・色々な職種の方と、それぞれの立場による様々な意見や考え方を知ることができて良かったです。