

クレーム対応研修

対象者：一般職員～監督者

1. 研修の目的

クレーム発生の要因を理解し、早期解決のための効果的な対応法を理解します。また、自職場の具体的な未然防止法を考え危機管理意識を養います。

2. 研修内容

	内 容
9:00	1. クレーム対応の基本 【講義・個人ワーク】 ～住民サービスの満足度を高めるために、 クレーム対応のスキルアップの必要性を考える～ 1) クレーム対応に対する基本姿勢を確認する 2) 迅速で的確なクレーム対応の必要性を理解する 3) 個人目標の設定
12:00	2. クレームの発生メカニズムを理解する 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 ～クレームの発生要因と事例を知り、 知っておくべき対応法の基本を確認する～ 1) クレーム発生の要因 2) クレームと苦情の違い 3) 基本サービスと付加サービス 4) 他自治体の取り組み事例に学ぶ 5) 振り返り
13:00	3. ピンチをチャンスに変える対応法を身につける 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 ～クレームの実例から原因を分析し、住民と職員の双方の 心理を理解した効果的な対応法を理解する～ 1) 事例研究 2) 住民心理を考える(含:タイプ分け) 3) 対応法をロールプレイで確認する 4) 振り返り
16:30	4. 未然防止のための接遇スキルを磨く 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 ～クレームの発生を未然に防ぐために、 コミュニケーションスキルの基本を確認する～ 1) 信頼関係の築き方(身だしなみ・表情など) 2) 相手の真意を汲み取る話の聴き方(傾聴) 3) 誠意を伝える意見の伝え方 4) 実習および振り返り
	5. 実行宣言 【講義】 ～研修内容を振り返り、今後に向けて実行宣言を行う～ 1) 実行宣言(プレゼンテーション)