

クレーム対応研修

対象 全職員
 ◎ オンライン研修が可能
 ◎ eラーニング置き換えが可能



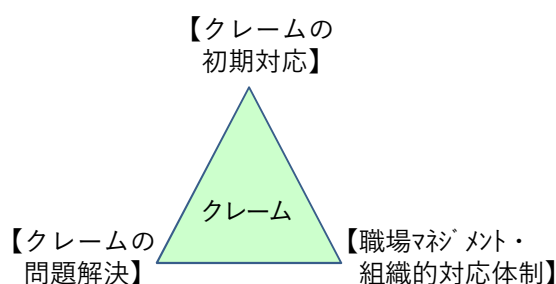
研修の目標観

- 1 クレーム対応の重要性や基本的な考え方を理解する。
- 2 クレームのケースを活用し、効果的な対応の仕方を学ぶ。
- 3 クレームの問題解決、組織的対応について理解を深める。



研修のポイント

- ・クレームへの初期対応・クレームへの問題解決・組織的対応体制の構築の3つの観点を学び、実践に活かします。
- ・実際に現場で起きたクレームを題材にして事例研究を実施するため、現場にてすぐに活用できます。



※下記プログラムは一例です。貴組織のご要望に合わせてプログラムをご提案させていただきます。

研修の内容・タイムスケジュール		進め方・手法
午前	「クレーム対応の重要性と基本的な考え方」 ・クレームとは ・クレーム対応のレベル ・クレームの要因 ・クレームの初期対応 ・クレームの問題解決ステップ	講義
	「クレーム対応のケース」 ①初期対応：第一対応者としての対応演習	個人・グループ演習
	②問題解決：住民が求めるもの、背景・要因 解決方法、改善策 (未然防止策・事後対応)	個人・グループ討議 全体発表 コメント
	「クレームに対する組織対応の基本と実施事項」 ①未然防止策、徹底事項、職場教育 ②事後対応策、組織体制	講義 個人演習
	「研修の振り返り」	個人演習・発表