

クレーム対応研修実施要領

1 目的

顧客不満足という観点から、クレーム発生の仕組みやCS（住民満足）の向上とクレーム対応を学びます。また、「実践的で真実味のある」模擬演習を行い、現場対応能力の向上を図ります。

2 対象者

係長級以下の職員（新規採用職員を除く）

3 実施期日

第1回 令和5年 6月20日（火）・21日（水）

第2回 令和5年 6月22日（木）・23日（金）

第3回 令和6年 1月11日（木）・12日（金）

4 研修内容及び時間

別紙日程表のとおり

5 会場

愛知県自治研修所 7階 大教室（第1・2回）、701教室（第3回）

名古屋市中区丸の内二丁目5番10号 電話（052）223-3905

6 事前課題

別紙「令和5年度クレーム対応研修 事前課題」を当センターのホームページからダウンロードし、各自で検討してきてください。

なお、事前課題は研修当日に各自で1部御持参ください。

7 新型コロナウイルス感染症の感染対策について

- ・研修中はマスクの着用や手洗い・消毒を推奨しています。様々な職場の職員が多数集まる中で、長時間にわたる研修、グループワークに安心して参加していただくため、御協力をお願いします。
- ・研修当日は、自宅で必ず『検温』をしていただき、発熱や体調不良を感じたら、無理をせず欠席（早退）してください。

8 その他

- ・研修期間中は、普段業務で使用している名札を御持参ください。
- ・本研修はグループワークを実施しますので、ご了承いただきご参加ください。