

## 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4年 8月 2日（火）・ 3日（水）

第2回 令和4年 8月 4日（木）・ 5日（金）

第3回 令和5年 1月17日（火）・ 18日（水）

### 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・3回）、701教室（第2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4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

(1) 研修当日は、自宅ですべて『検温』をしていただき、発熱や体調不良がある場合は、無理をせず欠席（早退）してください。

(2) 手洗い・消毒をこまめに行うほか、マスクの着用や咳エチケットに努めてください。

(3) 適宜換気を行いますので、御理解と御協力をお願いいたします。

(4) 政府等の方針その他情勢に伴い、研修の延期、中止の判断をする場合があります。最新の情報はホームページ（<http://www.a-kenshu.jp>）を御確認ください。

### 8 その他

研修には、普段業務で使用している名札を御持参ください。