

# ハード・クレーム対応研修

## ■受講対象者

- 実務経験5年以上の職員
- 他のクレーム研修を受講した事のある職員

## ■研修のねらい・内容

■ハード・クレーム対応の正しい知識の理解と組織対応の方法を習得する。

- ・ハード・クレームの定義（範囲）と体験
- ・具体的な対応の流れ
- ・対応の中で、気を付けるべき点
- ・総合ロールプレイング

## ■講師紹介

結エデュケーション（株）

高嶋 謙行 氏 ・ 森田 壮 氏

■本協議会での研修実績（高嶋講師）

- ・新任係長研修（H22～H26）
- ・ハード・クレーム対応研修（H26～）
- ・一般職員2部研修（H27～）



## ■参加者の声

- 非常にリアルなハード・クレームをしていただき、本番に近い緊迫感を初めて感じる事ができました。
- ハード・クレームの定義や対応のポイントを知ることができました。ロールプレイングは苦手ですが、やってみることは大事だと思います。
- 講師の方の本気が伝わってきました。これからの自分の業務はもちろん、組織としての在り方も見直すきっかけになりました。

## ■カリキュラム

9 : 00 9 : 15 9 : 30

12 : 10 13 : 10

16 : 30

受付	オリエンテーション	ハード・クレームの定義	昼食	総合ロールプレイング
----	-----------	-------------	----	------------

## ■研修の概要

持参物、事前課題等は研修協議会ホームページでご確認ください。

【日程】 第1回 平成30年10月 4日（木）

第2回 平成30年10月 5日（金）

【定員】 1回 36人

【会場】 熊本県市町村自治会館別館 2階 会議室

【申込期限】 平成30年 9月 7日（金）