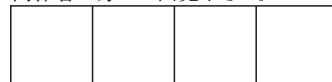


総務課長
福祉課長
職員研修担当課長
公営企業局・管理者
(水道・交通・病院)
介護保険課長
税務課長

日経協発第03-1117号
2021年8月1日

関係者の方へご回覧下さい。



一般社団法人 日本経営協会
九州本部長 松尾英一

NOMA行政管理講座〈福岡〉開催のご案内

自治体の為の実践的クレーム(通常・ハード)対策から 対応マニュアル作成のポイント

オンライン配信対応講座

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

本会事業には平素より格別のご支援を賜り厚く御礼申し上げます。

「クレーム対応が好き」と言う方はめったにいません。ほとんどの方は「気が滅入る」「関わりたくない」と思うものです。特に行政が対応するクレームは民間企業より対応が難しいと言われていて、民間企業は営利を目的とした団体ですから「この人のいうことを聞いた方が丸く収まる」「おまけを渡して機嫌をなおしてもらおう」など自治体の大原則「法に則って対応する」というやり方とは随分、異なります。

自治体職員は、「法令で決まっていることに苦情を言われてもどうしようもないので困る」「相手のことを思って話を聞くが同じ話を延々と続けられて仕事が一方向に進まない」「解決しようとして対応しても話がそれて、しまいには対応が悪いから上司を出せと言われる」「暴言を吐かれたり怒鳴られたりして対応が怖くなり精神的にまいってしまう」など、様々な悩みを抱えながら対応をされています。

今回の研修では上記の悩みを解決でき、多岐に渡るクレームに自信を持って向き合う為の具体的な基本対応策や組織対応に必要なマニュアル作成のポイントを学んで頂きます。クレーム対応力を高めることでクレームに潜む住民のニーズを感じ取ることができ、それらを何らかの形で改善に繋げることができれば住民サービスの向上に繋がって行くことにもなるはずです。

時節柄、公務ご多忙の折とは存じますが、この機会に関係各位のご参加ならびにご派遣をお願い申し上げます。

敬具

記

日時

2021年11月29日(月) 10:00~17:00

※受付は、セミナー開始の30分前より行ないます。

講師

一般社団法人日本経営協会 講師
接遇マナーインストラクター

船木孝子氏

参加料

	参加料	消費税(10%)	合計
本会会員(1名)	18,000円	1,800円	19,800円
一般(1名)	20,000円	2,000円	22,000円

会場

一般社団法人 日本経営協会 九州本体内専用教室
福岡市博多区博多駅前1-6-16 (西鉄博多駅前ビル7F)

持参物

筆記用具

プログラム

1. クレームとは

- ①行政サービスの特性によるクレーム
- ②行政と住民とのギャップ
- ③クレーム対応の必要性

- ⑤説明して解決策を提示する
- ⑥収束の図り方
- ⑦満足を感じてもらおう
- ⑧電話対応で気を付けること

2. クレーム対応に必要なポイント

- ①心構え
- ②通常のクレーム対応
- ③ハードクレームの見きわめ方
- ④ハードクレーム対応

4. ハードクレーム対応の種類と対応のポイント

5. クレーム対応マニュアル作成のポイント

- ①職場でできる取り組み
- ②マニュアルに求められるもの

3. 通常クレームの具体的な対応スキル

- ①迎える
- ②話を聴く
- ③質問する
- ④言葉遣いや表現で気を付けること

6. メンタルヘルス

※プログラム内容は一部変更になる可能性があります。 ※出張研修(講師派遣)も承っておりますので、下記へお問い合わせください。

お申込み
お問合せ先

一般社団法人 日本経営協会
九州本部 行政管理講座

〒812-0011 福岡市博多区博多駅前1-6-16 西鉄博多駅前ビル7F
TEL: 092 (431) 3365 FAX: 092 (431) 3367
E-mail: kyu-semi@noma.or.jp URL: http://www.noma.or.jp



講師紹介

一般社団法人日本経営協会 講師
接客マナーインストラクター

船木孝子氏

国内航空会社に入社し客室乗務員として17年間勤務。在職中は、フライトの他、新人教育のインストラクターとして指導を行ない採用試験の面接官も担当する。

その後、同社を退職し職務経験を活かし、オフィスFUNAKIを主宰し、航空会社受験スクール講師をはじめ、第19回国民文化祭ふくおか2004飛梅大使、福岡県新宮町花立花行政区長（H16.3月まで）等の要職を務めるとともに、民間企業、官公庁や大学、医療機関等で接客マナー、コミュニケーション研修等の講師として活躍中。

また、秘書検定1級合格後、サービス接客検定1級を取得し、平成23年度に優秀賞を受賞する（受験者数43,000名中、受賞者13名）

【専門分野】
■接客マナー研修 ■クレーム対応研修 ■ビジネスマナー研修 ■接客インストラクター研修 ■新人職員研修 ■コミュニケーション研修 ■話し方と傾聴研修 ■褒め方と叱り方研修 ■コンプライアンス研修・ハラスメント研修 等

NOMA会員の特典

無料優待または特別割引サービス

- ①「会員研究会」に無料・特別割引で参加できます。
- ②通信教育で会員受講料が適用されます。
- ③公開研修(セミナー)や視察団で優先参加・会員価格が適用されます。

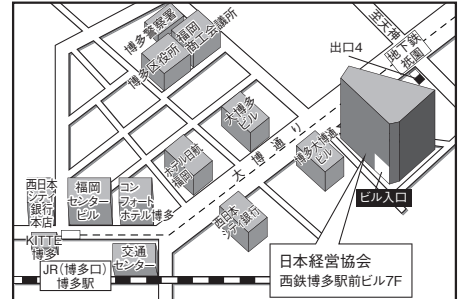
経営資料の配布サービス

- ①経営情報誌「オムナマネジメント」月1回作成
(2021年4月より電子ブックとして公開) ※ご要望によりバックナンバーを閲覧可能
- ②経営調査資料「各種調査報告書」年2回作成
- ③会員手帳「ビジネスプラン」年1回送付

会費(正会員A) | 年会費 50,000円 入会金なし

会場案内図

西鉄博多駅前ビル



- ・JR「博多駅(博多口)」より徒歩約8分
- ・地下鉄空港線「祇園駅」(4番出口)より徒歩1分

申込要領

〈申込方法〉

本会ホームページもしくはFAXにてお申し込みください。
尚、天候不良および催行人数に達しない場合、中止もしくは延期させていただく場合がございます。あらかじめご了承ください。

〈参加料のお振込について〉

- ・参加料は、銀行振込にて役所名・団体名で請求書記載の振込期日までに納めください。
- 振込手続がやむを得ず振込期日より遅れる場合は、本会へご連絡ください。
- ・振込手数料は貴庁にてご負担をお願いいたします。
- ・銀行振込の場合、「銀行振込金受領書」を領収書に代えさせていただきます。
- ・原則、参加料は返却いたしかねます。
- 参加申込の方がご都合の悪い場合は、代理の方にご参加いただきますようお願いいたします。

〈キャンセル料について〉

キャンセル料として、下記を申し受けます。
開催日の3営業日～前日：受講料の30%
開催日当日：受講料の100%
尚、ご連絡なくご欠席の場合は受講料の100%を申し受けますのでご了承ください。

〈オンライン配信について〉

ご希望により、集合研修と同様の日時および参加料にて、オンライン配信による参加が可能です。(講座や会場によっては、オンライン配信不可の講座もございます)
オンライン配信による参加をご希望の場合は、お気軽にお問い合わせください。
原則として、オンライン配信はZoomによって開催いたします。

WEBお申込のご案内

本会ホームページからも、セミナーご参加のお申込みが可能です。お申込みが完了しましたら、ご確認メールが届きますので、お申込み漏れ等の防止にもなりますのでご検討いただければ幸いです。

WEBお申込の流れ

- ①一般社団法人日本経営協会ホームページ <http://www.noma.or.jp>
- ②「セミナー／講座」を選択
- ③「セミナーを探す」よりカテゴリーを選択
- ④ご希望セミナーを選択
- ⑤ご希望セミナー詳細の最後の「WEB申込み」からお申込み
- ※オンライン配信による参加をご希望の場合は、連絡事項欄に「オンライン参加希望」とご記入ください
- ⑥お申込み後、確認メールが届きます
- ⑦お申込み完了



Y-210036-3

-----キ---リ---ト---リ---線-----

FAXお申込みのご案内

—NOMA行政管理講座(福岡)参加申込書—

2021年11月29日開催「自治体の為の実践的クレーム(通常・ハード)対策から対応マニュアル作成のポイント」

一般社団法人日本経営協会九州本部分行 FAX 092-431-3367

60017592

ふりがな	TEL	()	FAX	()
役所名 団体名	E-mail			
所在地	ご記入ください	<input type="checkbox"/> 会員 19,800円(税込) × ____名 <input type="checkbox"/> 一般 22,000円(税込) × ____名		
ふりがな		担当経験年数	参加方法	
参加者氏名	部署・役職	年 月	会場・オンライン	
ふりがな	部署・役職	担当経験年数	参加方法	
参加者氏名	部署・役職	年 月	会場・オンライン	
ふりがな	部署・役職	※ご希望の参加方法に○をつけてください ※詳細は上記「申込要領」をご覧ください		
連絡担当者	部署・役職			

(注) タワクの中をご記入下さい。(経験年数は現在の部署での年数をご記入下さい。)

・循環型社会構築を目指して一本案内状はリサイクル紙を使用しております。

参加申込書にご記入いただいた情報は、以下の目的に使用させていただきます。

①参加券や請求書の発送などの事務処理 ②セミナー・イベントなど本会事業のご案内 なお、②がご不要の場合は□にチェックして下さい。 ——— □不要