



〈医療従事者向けセミナーのご案内〉

クレーム応対上手になる!

# 患者様クレーム応対 スキル向上コース

九州ホスピタルショウ2017  
開催会場にて実施

～1次クレームを2次クレームにしないための手法を学ぶ!～

講師：柳田 由紀枝 氏 (やなぎだ ゆきえ)

こんな方に  
おすすめ!

- 自信が持てるクレーム応対の技術を学びたい
- クレーム応対が苦手、不安がある
- 患者様の特徴(タイプ)に応じた、クレーム応対技術を身につけたい

日時

2017年11月22日(水) 13:00～16:00

※受付は、セミナー開始30分前からとなります。

会場

福岡国際会議場  
福岡市博多区石城町2-1

定員

対象：医療従事者の方々

30名

定員になり次第、締切らせていただきます。  
申込みはお早めをお願いいたします。



## 本セミナーの特徴

- 2次クレームへの発展防止の応対技術が身につく
- 参加者同士で、様々なクレームに対する情報の共有ができる
- 適切な1次クレーム応対が、患者様満足の向上につながることを学べる

## 開催にあたって

患者様からの様々なクレームに、適切に対応し、2次クレームに発展することを防ぐための応対力を身につけます。クレームは1次クレームで適切に解決することが重要であり、2次クレームに発展すると、更に複雑化し時間を非常に要することになります。本セミナーでは、患者様のタイプに応じたクレーム応対技術を具体的に学び、現場で活用することを目的とします。

## セミナープログラム

### オリエンテーション

#### 1. クレーム応対の基本を理解

- 1) クレームの構造とマインドセット(心構え)
- 2) クレームの種別と患者様の期待
- 3) 解決策と心情をセットで考える  
～理性と感性で対応する～

#### 2. 1次クレーム応対のポイントをマスター

- 1) 電話におけるクレーム応対のポイント
- 2) 対面応対におけるクレーム応対のポイント
- 3) アサーティブに伝える
- 4) 「言葉遣い」「聴く」力を強化する

### 3. 患者様の特徴(タイプ)に応じたクレーム 応対

- 1) 患者様の特徴(タイプ)を知る
- 2) 患者様の特徴(タイプ)に応じた応対パターンを  
身につける
- 3) 患者様満足の向上につなげる

※プログラム内容は進行状況により変更する場合がありますので予めご了承ください。

開催要領

日時

2017年11月22日(水) 13:00~16:00  
※受付は、セミナー開始30分前からとなります。

会場

福岡国際会議場  
福岡市博多区石城町2-1

定員

対象:医療従事者の方々  
30名  
定員になり次第、締切らせていただきます。  
申込みはお早めをお願いいたします。

参加料(1名につき)

|     | 参加料    | 消費税(8%) | 合 計    |
|-----|--------|---------|--------|
| 会 員 | 5,000円 | 400円    | 5,400円 |
| 一 般 | 8,000円 | 640円    | 8,640円 |

テキスト代を含む

**キャンセルについて**  
万一、ご都合が悪くなった場合は代理の方にご出席いただきますようお願いいたします。  
もし、代理の方もご都合がつかない場合は、下記によりキャンセル料を申し受けますのでご了承ください。  
開催の2営業日前および1営業日前(開催初日を含まず起算)……………請求金額(税込)の 30%  
開催当日……………請求金額(税込)の100%  
なお、当日ご欠席の場合には、テキスト・資料を送付させていただきます。  
その場合、必ず右記のお問合せ先までご連絡くださいますようお願い申し上げます。

申込締切日

平成29年11月13日(月)

※受付は、セミナー開始30分前からとなります。

申込方法

参加申込書に必要事項を記入のうえ、郵送、FAX、Webにて下記へお申込みください。  
追って、参加券振込口座名を記載した請求書をご派遣責任者までお送りします。参加料は開催の3営業日前までに必ずお振込みください。(経理処理の都合等にて遅れる場合にはご一報ください)



●JR博多駅よりバスで約13分、右城町下車徒歩3分

- 領収書は「振込金受領書」をもってかえさせていただきますのでご了承ください。  
●電話では、ご予約のみ承ります。(後日、必ず申込書をご送付ください)  
●振込み手数料は貴院(法人)にてご負担ください。

その他

- 教材は原則として当日お渡しいたします。  
●ご参加者が定員を超えた場合や(講師と)同業の方からの申込みはお断りする場合があります。  
●録音・録画・写真撮影は原則としてお断りいたします。  
●参加者が少人数の場合、中止もしくは延期させていただく場合がございます。  
中止の場合は、ご入金いただいた参加料を全額返金いたします。

講師プロフィール

株式会社 トシコーポレーション 副社長 柳田 由紀枝氏

大手会社を経て、研修事業の道に進み、16年間研修会社でマネジメント業務、企画運営に携わりながら心理学を学び、カウンセリングやコミュニケーションを基礎としたリーダーシップマネジメント研修や人材育成など多数の研修を行う。コミュニケーションスキルを活用した研修を得意とし、Disc・エコグラム・エニアグラムなどの自己分析ツールを活用して、組織活性化のための個人のスキルアップを行う。また、リーダーとしてのあり方を明確にし、働きやすい職場づくり、遂行力の高い組織づくりを意識した実践型を実施している。それらの研修は、幅広い分野で好評を得ている。  
【資格】◎ビジネスコーチ社認定 プロフェッショナルビジネスコーチ ◎社団法人日本産業カウンセラー ◎日本交流分析士協会 TAインストラクター ◎USAインスケープ社認定Discコンサルタント ◎日本語教師

WEBお申込みのご案内

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。  
ご検討いただければ幸いです。

WEB  
お申込み  
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」からお申込み
- ⑥ お申込みをいただきますと、確認メールが届きます。
- ⑦ お申込み完了

一般社団法人 日本経営協会 とは

(通称 NOMA)

NOMAは、昭和24年(1949年)に「日本事務能率協会」として設立、同年に通商産業省(現・経済産業省)から社団法人として公益法人認可を受け、昭和46年(1971年)に「日本経営協会」に名称変更しましたが、公益法人法制の改正に基づいて平成23年(2011年)4月に国の認可を受けて一般社団法人へ移行いたしました。

S-17070361-7/11-3

一般社団法人 日本経営協会 九州本部 行 FAX 092-431-3367

※は記入しないでください

|                                  |  |          |      |                                                  |  |      |   |
|----------------------------------|--|----------|------|--------------------------------------------------|--|------|---|
| 「患者様クレーム対応スキル向上コース」<br>参 加 申 込 書 |  | 60009372 | ※コード | ※登録No.                                           |  |      |   |
| (フリガナ)                           |  | TEL ( )  | —    | 業 種                                              |  | 従業員数 | 名 |
| 病 院 名                            |  | FAX ( )  | —    | ●必ずご記入ください。 H29. 11/22                           |  |      |   |
| 団 体 名                            |  |          |      | <input type="checkbox"/> 会 員                     |  |      |   |
| 所 在 地                            |  |          |      | <input type="checkbox"/> 一 般                     |  |      |   |
| (フリガナ)                           |  | 経験年数     |      |                                                  |  |      |   |
| 参加者氏名                            |  | 所属役職     |      | 年                                                |  |      |   |
| (フリガナ)                           |  | 所属役職     |      | 年                                                |  |      |   |
| 参加者氏名                            |  |          |      |                                                  |  |      |   |
| ご 派 遣<br>責 任 者 名                 |  | 所属役職     |      | E-mailでセミナー情報をご案内いたしますのでアドレスをご記入ください。<br>E-mail: |  |      |   |

◆電算処理の関係上、項目はもれなくご記入ください。

参加申込書にご記入いただいた情報は、下記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・イベントなどの本会事業のご案内  
なお、②がご不要の場合は□にチェックしてください。 — □不要