

職員課長
秘書課長
広報広聴課長 殿
住民課長
市民課長

一般社団法人 日本経営協会
理事長 平井 充則

NOMA行政管理講座開催(ご案内)

**新任担当者のための
クレーム対応セミナー(ロールプレイング編)**
～演習で「すぐに活かせる」スキルを身につけ、住民の信頼向上に活かす！～
＜2019年7月29日(月)・30日(火)＞

拝啓 時下ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

本会事業活動には、平素より格別のご支援ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、住民の生活と安全を守る基礎的単位としての自治体の役割がますます重要性を増しております。各自治体においても、住民ニーズを反映した政策づくりや協働の試みなど、住民満足度を高めるための様々な取り組みが行われています。

しかし、住民と身近な存在であるが故に、窓口でのちょっとした言葉の行き違いや応対ミスから重大なクレームに発展したり、いわれのないクレマーに付きまとわれて業務に支障をきたすなど、取り扱いに苦慮するケースも増えているようです。

一方、住民からのクレームは、その背後に潜む真のニーズを捉える絶好の機会でもあり、行政サービスの向上や政策づくりに結び付く貴重な情報です。自治体職員には、住民の「生の声」を逃さず、クレームをきっかけとして新たなファンを増やすことのできる人間力が必要といえます。

本講座では、**クレームの基本知識についてわかりやすく解説し、クレームを「信頼」に変えるノウハウ取得を目的といたします。またロールプレイングを中心とした実践的なプログラム**により、自治体職員必須のクレームへの対応スキルを身につけていただきます。この機会に、関係各位多数のご参加をお薦め申し上げます。 敬 具

記

日 時：2019年7月29日(月) 13:00～17:00
7月30日(火) 10:00～16:00
(12:00から受付)

講 師：NOMA 専任講師 増田 勝之氏
中小企業診断士

会 場：日本経営協会内専用教室
(東京都渋谷区千駄ヶ谷 3-11-8)

参加料：会員(1名) 29,000円 } 31,320円
(負担金) 消費税 2,320円 }
一般(1名) 32,000円 } 34,560円
消費税 2,560円 }



- 申込方法：①FAXまたは郵送申込…裏面申込書に必要事項をご記入の上、下記へお送り下さい。
②Web申込…本会ホームページ上の「セミナーお申込ボタン」を押し、必要事項をご入力下さい。
・受付次第、参加券および請求書をご連絡担当者宛にお送りいたします。
・開催3営業日前までに参加券が届かない場合は、お手数ですがご連絡下さい。
・お申込みは開催日の3営業日前までお願いいたします。
・本講座は、定員になり次第締め切らせていただきます。
- 入金方法：参加料は、請求書にもとづき銀行振込にてお納め下さい。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下さい。
- キャンセル：お申し込み後、キャンセルされる場合は必ず事前(3営業日前まで)にご連絡下さい。
開催日の3営業日前～前日のキャンセルは受講料の30%、開催当日のキャンセルは100%をキャンセル料として申し受けます。
なお、当日までに連絡なくご欠席の場合も、100%のキャンセル料となりますので、あらかじめご了承下さい。
- その他：参加者が少数の場合、天災の場合などにおいては、中止・延期させていただく場合があります。

お申込み
お問合せ先



一般社団法人 日本経営協会

(お電話でのお問合せは月曜日～金曜日の9:15～17:15にお願いします)

東京本部 公務研修グループ
〒151-8538 東京都渋谷区千駄ヶ谷3-11-8
TEL(03)3403-1891(直) FAX(03)3403-1130
E-mail: tks@noma.or.jp URL http://www.noma.or.jp

▶ プログラム ◀

- 1 オリエンテーション
- 2 クレームに関する基礎知識(講義)
 - (1)クレームの本質とは
 - (2)クレームの種類
 - (3)クレーム対応力を高める
 - ・個人レベル／組織レベルのクレーム対応力
- 3 クレーム対応スキルを磨く(講義、演習)
 - (1)ラポールの形成
 - (2)クレーム対応のコミュニケーションスキル
 - ・アクティブリスニングとパーシング
 - ・わかりやすい説明の仕方
- 4 クレーム対応のプロセス(講義、演習)
 - (1)クレーム対応の基本姿勢
 - (2)クレーム対応のプロセス
 - ・クレーム内容を聞く
 - ・事実の確認
 - ・事実の説明
 - ・対応策の提示
 - ・アフターフォロー
- 5 クレーム対応ロールプレイング基礎編(演習)

～クレーム対応プロセスの基礎を学ぶ～

 - (1)ロールプレイング準備
 - (2)ロールプレイング
- 6 クレーム対応話法(演習)
- 7 クレーム対応ロールプレイング応用編(演習)

～ケース別クレーム対応～

 - ・出来ないことへの対応法
 - ・怒りが収まらない相手への対応法
 - ・電話のクレームへの対応法等
 - (1)ロールプレイング準備
 - (2)ロールプレイング
- 8 クレームに強い組織づくり(講義)

講師紹介

増田 勝之 (ますだ かつゆき) 氏
 1959 年生まれ。明治大学卒業後、法務省入庁。同省退職後、人材育成コンサルタント会社で組織活性化、人材育成、コミュニケーション能力向上に関するセミナーの指導、管理運営に携わる。1992 年から日本経営協会講師として数多くの自治体の職員研修を指導。クレーム対応、問題解決、コーチング、コミュニケーションなどの分野を得意としている。中小企業診断士。

講座申込み：FAX (03) 3403-1130

60012802 『新任担当者のためのクレーム対応セミナー(ロールプレイング編)』参加申込書 ※NOMA記入

2019.7/29～30

会員 一般(該当欄にレ印)

役所名		電話	()	内線	<ご連絡担当者>
		FAX	()		
所在地	〒				所属
フリガナ 参加者氏名	フリガナ 参加者氏名	フリガナ 参加者氏名	フリガナ 参加者氏名	フリガナ 参加者氏名	フリガナ 氏名
	所属部課 役職名		経験 年数	年 ヶ月	メールアドレス
					<通信欄>

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・請求書の発送および参加者名簿の作成などの事務処理 ②本会主催のセミナー、展示会、通信教育などのご案内
 ②がご不要の場合は□にチェックしてください。—— □不要

(経験年数は、現在の部課での年数をご記入ください)