

オンライン中継対応講座

一般社団法人 日本経営協会
九州本部長 西田博治

NOMA行政管理講座開催のご案内

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

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

本会事業に対し平素より格別なご支援・ご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

指定管理者制度は、公の施設の管理において、民間事業者のノウハウを活用し、住民サービスの質の向上を図っていくために、平成15年9月に設けられました。

各自治体において、同制度を活用した様々な取組がなされる中で、多くの問題も顕在化しています。その原因は、自治体法務についての基礎的な理解がないことにもあると思われます。

本講習会では、単なるノウハウや事例紹介にとどまらず、①公の施設や行政財産の管理を中心とした自治体法務の基礎知識、②指定管理者制度の法的しくみ③指定管理者制度の実務上の課題などを主な講義内容としております。

多くの自治体や機関での実績がある講師が、イラストや例示をふんだんに使った分かりやすいテキストで、一つ一つの理解を積み重ねながら進めます。法制度研修のイメージが変わる分かりやすく役に立つセミナーです。

職員や議員も含め、自治体行政に関わるあらゆる階層、役職のみなさまにとって、それぞれのお立場から、指定管理者制度を一から学ぶ得難い機会になることと思います。

公務ご多用の折とは存じますが、この機会に関係各位のご参加をおすすめ申し上げます。

敬 具

記

日 時

2023年11月27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)	20,000円	2,000円	22,000円
一 般(1名)	22,000円	2,200円	24,200円

会 場

一般社団法人 日本経営協会 九州本部内専用教室
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

- ④言葉遣いや表現で気を付けること
- 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

※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等の要職を務める。現在は民間企業、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

申込要領

〈申込方法〉

本会ホームページよりWEBお申込みをお願いします。詳細は下記「WEBお申込みのご案内」をご参照ください。

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。

〈参加料のお振込みについて〉

・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
お納めください。

振込手続き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。

〈受講証明書の発行について〉

原則、「受講証明書」の発行はいたしておりません。

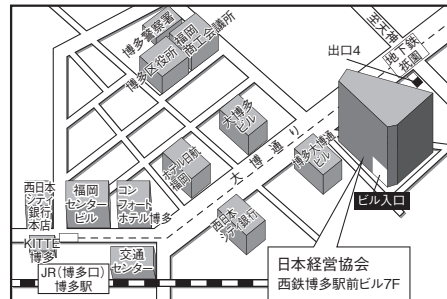
〈その他〉

・セミナー開催日の約1か月前より順次、参加券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。

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

オンライン開催要項

・オンライン中継対応講座では、当日開催するセミナーをオンライン中継いたしますので、Zoomを利用してご参加いただけます。

・セミナー参加者のみ視聴可能とし、複数名での視聴は固くお断りいたします。また、録画、録音、テキスト・資料の複製につきましても、著作権保護のためお断りいたします。

・パソコン（推奨）もしくはタブレット端末をご準備ください。Zoomのアカウントは不要ですが、タブレット端末の場合はZoomアプリのインストールが必要になります。Zoomを初めて使用される方は、<https://zoom.us/test>で、事前の接続テストをお願いいたします。

・原則ご質問等はZoom内チャットにて受け付けております。

※開催3営業日前までに当日参加用ZoomミーティングURLを付したご案内メールが届かない場合は、お手数ですがご連絡下さい。

※上記申込要領・オンライン開催要領は九州本部主催講座についてのご案内となります。

Y-220583-3

WEBお申込みのご案内

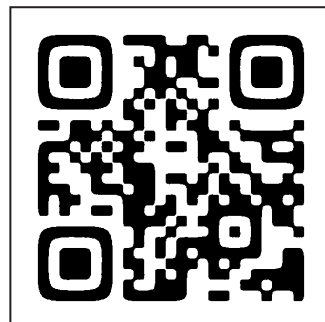
- ①一般社団法人日本経営協会ホームページ
<http://www.noma.or.jp>
- ②「セミナー／講座」を選択
- ③「セミナーを探す」よりカテゴリーを選択
- ④ご希望セミナーを選択
- ⑤ご希望セミナー詳細の最後の「WEB申込み」からお申込み
- ⑥お申込み後、確認メールが届きます※
- ⑦お申込み完了

※導入されているセキュリティ設定によっては、メールを受信できない場合がございます

WEBお申込みができない場合、お手数ですが次のサイトURLよりFAX専用申込書を取得いただき、必要事項をご記入の上、FAXまたはEメール（kyu-semi@noma.or.jp）にてお送りください。

【サイトURL】https://www.noma-front.com/NOMA_PDF/kyusyu/2023kyusemifax.pdf

※WEBサイトより専用申込書の取得ができない場合は事務局までご連絡をお願いいたします。



セミナー検索ページQRコード

行政管理講座に関するご意見お寄せください



随時行政管理講座に関するご意見をお待ちしております。

皆さまよりいただいたご意見を参考に新たな講座の開発やより良いセミナー運営を行ってまいります。

URL：<https://questant.jp/q/UGFIIZFP>

講座番号

60021080