

令和5年度 社会福祉施設等経営支援セミナー 第2回
クレーム対応力研修 開催要綱

1 目的

人の価値観がますます多様化する現代において、クレームを全く起こさずに組織を運営するのは至難の業です。では、起こってしまったクレームにどう対応するのか。その対応方法によっては、お客様と以前より深い信頼関係を構築することも可能です。「クレームの意味」とは、「クレーム発生のメカニズム」とは、クレーム対応のプロセスを5つの段階にわけ、整理し、その対応における4つの重要なポイントを学びます。

2 日時

令和5年7月5日（水）10：00～16：00
（受付開始 9：30）

3 会場

大分県総合社会福祉会館 4階 大ホール
大分市大津町2-1-41 097-558-0300

4 対象者

「クレームに対応する技術を習得したい」、「クレーム対応のマニュアルを作りたい」、「クレームを活かし、組織の強みに変えていきたい」と感じている施設責任者、現場管理者、一般職員

5 参加費

大分県社会福祉協議会会員施設 一人 4,000円
" 非会員施設 一人 6,000円
※お釣りのないようにご準備ください。

6 日程

9:30	10:00	12:00	13:00	16:00		
	受付	開 会	講 義 演 習	昼 食 休 憩	講 義 演 習	閉 会

7 内容

(1) ねらい

- ①クレームの本質を理解する
- ②苦情・クレームに対する心構えを知る
- ③苦情・クレーム対応の基礎スキルを身に付ける

(2) 講師

別添「令和5年度社会福祉施設等経営支援セミナー講師一覧」参照

(3) カリキュラム

10:00 開会・オリエンテーション

講義 研修の目的と進め方の共有

①クレーム対応の意義と重要性

- ・まだクレームを「処理」していませんか
- ・我々がクレームに取り組む理由とは

②クレーム対応の基礎

- ・クレームとは
- ・クレームを洗い出し、整理・分析する
- ・クレーム対応のプロセス
- ・クレーム対応の4つのポイント

③まとめ

16:00 閉会

8 参加申込

- (1) 別紙申込書に必要事項を記入のうえ、6月21日(水)までに本会施設団体支援部あてFAXで申込みください。定員超過等参加不可の場合のみ連絡します。
- (2) 参加費は当日受付にて徴収します。また、当日会場で弁当500円(お茶なし)の予約を受付けていますので、希望者はお申込みください。

9 キャンセルについて

- (1) 当日のキャンセル・・・(連絡なしの場合) 参加費の100%
参加費の50%
- (2) 7日から前日までのキャンセル・・・・・・参加費の20%
- (3) 8日前までのキャンセル・・・・・・無料

但し、参加予定者や事業所に不測の事態が生じ、その理由がやむを得ないものであると認められる場合は、キャンセル料をいただきません。

10 その他

申込みにおける個人情報については、本研修の参加者名簿作成に利用し、それ以外の目的での使用及び第三者への開示、提供は行いません。