

第9回 クレーム対応力研修

◆目的

人の価値観がますます多様化する現在において、クレームを全て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つ重要なポイントを学びます。

◆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

◆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

◆講師

高原 優子（たかはら ゆうこ）講師
別添「令和6年度社会福祉施設等経営支援セミナー講師一覧」参照

◆カリキュラム

9 : 30 受付

- 10 : 00 開会 オリエンテーション
（研修の目的と進め方の共有）
- 講義 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

第9回 クレーム対応力研修

◆日時

令和7年1月22日（水）10:00～16:00
（受付開始 9:30）

◆会場

大分県社会福祉介護研修センター 3階 302会議室
大分市明野東3丁目4番1号

※必ずマスクの着用をお願いします。

TEL：097-552-6888（会場代表）

※会場アクセス検索用で記載しています

研修内容については、Tel097-558-0319（施設団体支援部）へ

◆日程

9:30	受付
10:00	開会
	講義・演習
12:00	昼食・休憩
13:00	講義・演習
16:00	閉会

◆参加費

①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

当日受付にて徴収致します。

②当日のお弁当600円（お茶なし）も事前申込とします。

ご希望者は、参加申込時に申込ください。

お弁当の当日キャンセルは、キャンセル料と共に徴収いたします。

※お釣りのないようにご準備ください。

（会員、非会員については、申込書の詳細説明をご参照ください。）

◆参加申込

申込締切：令和7年1月8日（水）

別紙の参加申込②のURL、QRコードのどちらかで申込みください。

または、参加申込書①に必要事項をご記入のうえ、本会施設団体支部宛てFAXで申込みください。

（※定員超過等、開催中止の場合のみ連絡します。）

第9回 クレーム対応力研修

◆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 %
当日のキャンセル・・・（連絡ありの場合）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しません。

◆その他

申込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。

参加申込URL→URL:<https://forms.gle/SCDyv5kFx5mYL5F78>

参加申込QRコード →



問い合わせ先：大分県社会福祉協議会

施設団体支援部（角田）

大分市大津町2-1-4

TEL：097-558-0319

E-mail：y_sumida@oitakensyakyo.jp



第9回 クレーム対応力研修

アクセス



大分県社会福祉介護研修センター

〒870-0161

大分県大分市明野東3丁目4番1号

TEL 097-552-6888(代表)

駐車場のご案内



バス乗り場



交通手段

バスをご利用の方

大分バス 大分駅前3番 のりば

「明野団地（大分高校）行き」(E41) → 「さつき町」下車 徒歩約3分

※代表的な経路のみを掲載しております。

※その他経路や時刻表、運賃については、

お手数ですがバス会社のホームページをご覧ください。

車

