

## 第2回クレーム対応研修

### Ⅱ. 研修の内容・理解度に関して

#### 1. 研修の進めかた 講師 長谷 香代子

質問1	そう思う	ややそう思う	どちらとも言えない	あまりそう思わない	そう思わない
聞き取りやすかった	26名	1名	0名	0名	0名
質問2	そう思う	ややそう思う	どちらとも言えない	あまりそう思わない	そう思わない
WB等は見やすかった	13名	11名	2名	1名	0名
質問3	そう思う	ややそう思う	どちらとも言えない	あまりそう思わない	そう思わない
テキスト等は適切でわかりやすかった	23名	2名	2名	0名	0名
質問4	そう思う	ややそう思う	どちらとも言えない	あまりそう思わない	そう思わない
理解度を考慮して進めた	23名	4名	0名	0名	0名
質問5	そう思う	ややそう思う	どちらとも言えない	あまりそう思わない	そう思わない
熱心だった	26名	1名	0名	0名	0名
質問6	そう思う	ややそう思う	どちらとも言えない	あまりそう思わない	そう思わない
時間配分は適切だった	19名	5名	2名	1名	0名

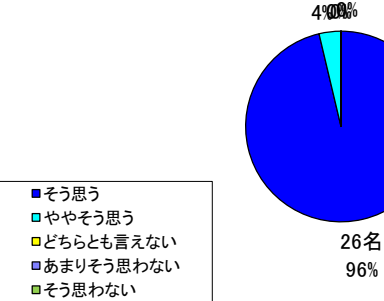
\* 無回答者

3名

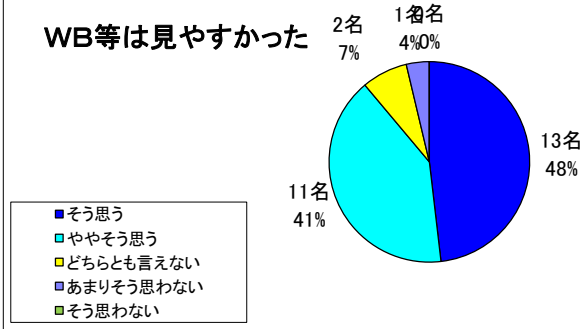
\* 回答者

27名

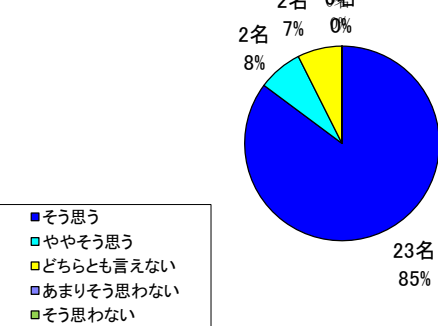
#### 聞き取りやすかった



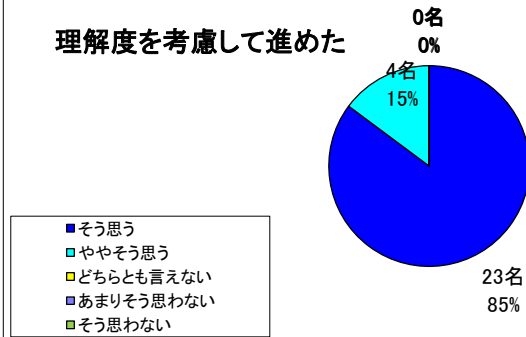
#### WB等は見やすかった



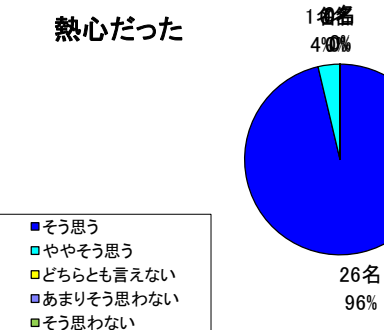
#### テキスト等はわかりやすかった



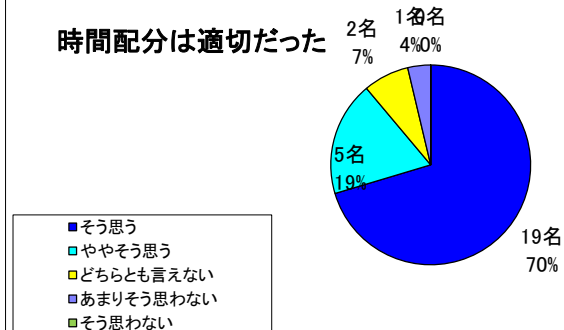
#### 理解度を考慮して進めた



#### 熱心だった



#### 時間配分は適切だった



## 第2回クレーム対応研修

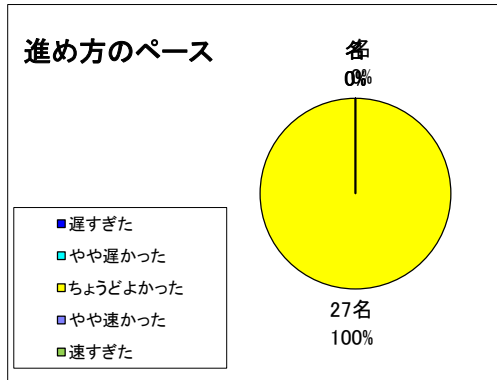
### Ⅱ. 研修の内容・理解度に関して

#### 2. 進め方のペースについて

質問	遅すぎた	やや遅かった	ちょうどよかった	やや速かった	速すぎた
進め方のペース	名	名	27名	名	名

* 無効回答者	3名
---------	----

* 回答者	27名
-------	-----



## 第2回クレーム対応研修

### Ⅱ. 研修の内容・理解度に関して

#### 3. 科目ごとの理解度について

科目1	ほぼ理解した	ある程度理解した	あまり理解していない	まったく理解していない
クレーム対応・講義	7名	20名	名	名
科目2	ほぼ理解した	ある程度理解した	あまり理解していない	まったく理解していない
クレーム対応・演習	6名	20名	名	名
科目3	ほぼ理解した	ある程度理解した	あまり理解していない	まったく理解していない
科目4	ほぼ理解した	ある程度理解した	あまり理解していない	まったく理解していない
科目5	ほぼ理解した	ある程度理解した	あまり理解していない	まったく理解していない

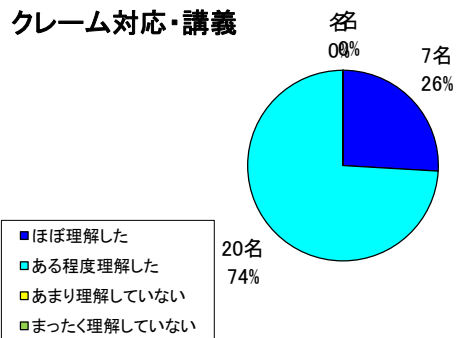
\* 無回答者

2名

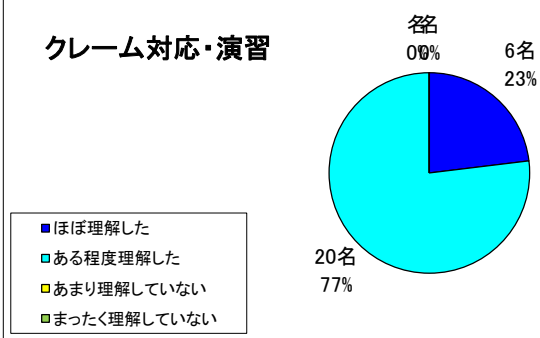
\* 回答者

27名

クレーム対応・講義



クレーム対応・演習



## 第2回クレーム対応研修

### Ⅲ. 研修の総合評価について

#### 1. 学習内容全般の理解度について(100%満点)

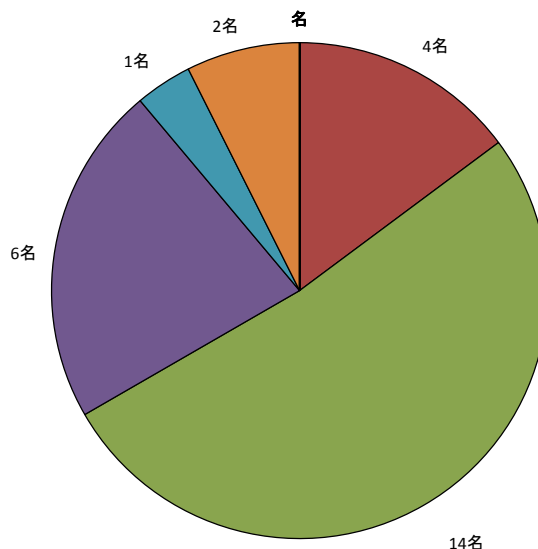
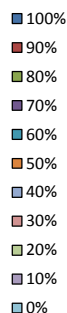
理解度	100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	0%
	0名	4名	14名	6名	1名	2名	0名	0名	0名	0名	0名

\* 無効回答者 **3** 名

\* 回答者 **27** 名

#### 研修全体の総合評価(理解度)

回答者 27名



#### 2. この研修の満足度について(100%満点)

満足度	100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	0%
	7名	13名	7名	0名	0名	0名	0名	0名	0名	0名	0名

\* 無回答者 **3** 名

\* 回答者 **27** 名

#### 研修全体の総合評価(理解度)

回答者 27名

