

クレーム対応研修実施要領

1 目的

顧客不満足という観点から、クレーム発生の仕組みやCS（住民満足）の向上とクレーム対応を学びます。また、「実践的で真実味のある」模擬演習を行い、現場対応能力の向上を図ります。

2 対象者及び定員

係長級以下の職員（新規採用職員を除く） 計120名（各回30名）

3 実施期日

第1回 平成30年12月11日（火）・12日（水）

第2回 平成30年12月20日（木）・21日（金）

第3回 平成31年 1月22日（火）・23日（水）

第4回 平成31年 1月29日（火）・30日（水）

4 研修内容及び時間

別紙「平成30年度市町村職員クレーム対応研修日程表」のとおり

5 会場

愛知県自治研修所 7階 大教室

名古屋市中区丸の内二丁目5番10号 電話（052）223-3905

6 その他

別紙「事前アンケート」を当センターのホームページからダウンロードし、各項目に回答のうえ、平成30年11月9日（金）までに研修センターへメールで提出してください。