

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90名（各回30名）

3 実施期日

第1回 令和元年12月10日（火）・11日（水）

第2回 令和元年12月12日（木）・13日（金）

第3回 令和2年 1月16日（木）・17日（金）

4 研修内容及び時間

別紙「令和元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、令和元年11月8日（金）までに研修センターへメールで提出してください。