

## 平成29年度 クレーム対応力強化研修A実施要項 ～ヒューマンサービスを習得する～

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 目 的          | 福祉サービス利用者のクレームにどのように対応するかは、良質な福祉サービスを提供するうえできわめて重要です。<br>そこで、クレームに適切に対応するための、基本的スキルを修得することを目的として本研修を開催します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2 期 日          | <b>【Aコース】平成29年7月20日（木）～21日（金）</b><br><b>※Bコースは12/18～19に開催予定です。10月頃に再度ご案内いたします。</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3 会 場          | 茨城県総合福祉会館 4階 大研修室<br>水戸市千波町1918<br><b>※Aコース、Bコースともに同じ研修内容となります。</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4 対 象 者        | 苦情解決責任者及び苦情受付担当者等<br><b>【各コース定員66名】 各事業所1名まで。</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5 研修日程         | 別添、研修日程のとおり。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6 受講料          | <b>1人 5,000円</b> （当日受付でお支払いください。）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 7 申込方法         | 別紙受講申込書に必要事項を記載し、FAXにより、下記まで送付してください。<br>※定員になり次第、申込期限前でも締め切らせていただきます。（申込書到着順）<br><b>※受講できない方のみ、本会より電話でお伝えいたします。</b><br><b>※FAX到着確認の電話は不要ですが、不達の場合は研修受講ができませんので予めご了承ください。</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8 申込期日         | <b>平成29年6月1日（木）～平成29年7月3日（月）【必着】</b><br><b>※本会会員以外の事業所は、6月15日（木）以降の申込みとします。</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 9 そ の 他        | ① 受講申し込み後に、欠席または申し込み事項に変更がある場合は、速やかに茨城県社会福祉協議会 福祉人材・研修部にご連絡ください。 <b>無断欠席の場合は、「受講料」を請求することがありますので、予めご了承ください。</b><br>② 受講申込書に記載された個人情報、当該研修の運営管理の目的にのみ使用いたします。なお、本研修の受講者名簿に、氏名・所属・職名を掲載いたしますので、ご了承下さい。<br>③ 駐車場の収容台数に限りがありますので、なるべく公共交通機関をご利用ください。<br>④ 天候等の理由により、研修室の安全が確認できない場合は、中止することもありますのでご了承ください。受講当日の時間の変更等は、本会ホームページに掲載します。⇒「茨城県社会福祉協議会平成29年度社会福祉従事者研修」で検索してください。<br>⑤ 服装は、研修を受講するにふさわしい服装でお越しください。（ジャージ、サンダル等不可）。また、体温調節ができるものをご着用下さい。<br><b>⑥ 昼食は、各自ご持参ください。</b><br>⑦ 研修時に、配慮が必要な方は、事前に下記までご連絡ください。 |
| 10 問い合わせ・参加申込先 | 社会福祉法人 茨城県社会福祉協議会 福祉人材・研修部（平間・萩原）<br>〒310-8586 水戸市千波町1918<br>TEL 029-244-3755 FAX 029-244-3210                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## 研 修 日 程

### 【1日目】

| 日 時                                         | 研修科目及び講師名                                                                                                     | ねらい                                                    |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>7月20日（木）</b><br>9:15～ 9:45<br>9:45～10:00 | 受 付<br>開 講 / オリエンテーション                                                                                        |                                                        |
| 10:00～12:00                                 | 講義・演習<br>「ご利用者が満足するためには」（仮）<br>・クレームとは？<br>・クレーム対応の基本① 等<br><b>講師：有限会社 オフィス・マルチェロ</b><br><b>代表取締役 田中 路子 氏</b> | クレーム対応業務の重要性を理解し、業務に取り組む姿勢を高めるとともに、クレーム対応の具体的な技術を学びます。 |
| 12:00～13:00                                 | 休 憩 （ 昼 食 ）                                                                                                   |                                                        |
| 13:00～17:00                                 | 講義・演習<br>・クレーム対応のポイント<br>・クレーム対応のステップ<br>・初期対応のポイント（傾聴・説明・説得のスキル）<br>・クレーム対応の実践（電話・対面）<br>・受容と共感の演習           |                                                        |
| 17:00                                       | 閉 講                                                                                                           |                                                        |

※CSとは⇒ **Customer Satisfaction（お客様満足）**

「組織がお客様を満足させること」ではなく、「お客様が満足すること」

### 【2日目】

|                               |                                                                |                                                                                                                                                             |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>7月21日（金）</b><br>9:00～ 9:30 | 受 付（受講者確認）                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・CSにおける「クレーム」を正しく理解できる。</li> <li>・クレーム対応のプロセスを理解できる。</li> <li>・クレーム対応を体得する。</li> <li>・クレームを恐れないスキルを身に付ける。</li> </ul> |
| 9:30～12:00                    | 講義・演習<br>「ご利用者が満足するためには」（仮）<br>・クレーム対応の基本②<br>・事例検討・発表（ロールプレイ） |                                                                                                                                                             |
| 12:00～13:00                   | 休 憩 （ 昼 食 ）                                                    |                                                                                                                                                             |
| 13:00～16:30                   | 講義・演習<br>・事例発表の続き<br>・まとめ                                      |                                                                                                                                                             |
| 16:30                         | 閉 講                                                            |                                                                                                                                                             |

#### 講師：オフィス・マルチェロ 代表取締役 田中 路子 氏

1983年 国税局醸造試験所入所、1985年日本交通公社入社（世界40か国の各業種を比較研究）

1992年 ヴァレンティノ・ガラバーニ・リネアスポーツ入社（スタッフ育成）

1995年 ザ・アール入社（企業研修、コンサルティング、人材育成）

1996年 （有）オフィス・マルチェロ設立（代表取締役として人材育成プログラム実施）

（資格）厚生労働大臣認定産業カウンセラー、日本産業カウンセラー協会認定キャリアコンサルタント、HRD社認定DiSCインストラクター、統合共育研究所認定メンタリング講座講師

精神保健福祉士