

平成29年度 クレーム対応力強化研修B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。 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コース】平成29年12月18日(月)～19日(火)
3 会 場	茨城県総合福祉会館 4階 大研修室 水戸市千波町1918 <u>※7月に開催しましたAコースと同じ研修内容となります。</u>
4 対 象 者	苦情解決責任者及び苦情受付担当者等 【定員66名】 各事業所1名まで。
5 研修日程	別添、研修日程のとおり。
6 受講料	1人 5,000円 (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。 ※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) <u>※受講できない方のみ、本会より電話でお伝えいたします。</u> <u>※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</u> <u>予めご了承ください。</u>
8 申込期日	平成29年11月9日(木)～平成29年12月4日(月)【必着】 ※本会会員以外の事業所は、11月21日(火)以降の申込みとします。
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。 <u>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。</u> ② 受講申込書に記載された個人情報は、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。 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。 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。 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。 ⑥ 昼食は、各自ご持参ください。 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) 〒310-8586 水戸市千波町1918 TEL029-244-3755 FAX029-244-3210

研 修 日 程

【1日目】

日 時	研修科目及び講師名	ねらい
12月18日(月) 9:20～9:50	受 付	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。
9:50～10:00	開 講 / オリエンテーション	
10:00～12:00	講義・演習 「ご利用者が満足するためには」(仮) ・クレームとは？ ・クレーム対応の基本① 等 講師：有限会社 オフィス・マルチェロ 代表取締役 田中 路子 氏	
12:00～13:00	休 憩 (昼 食)	
13:00～17:00	講義・演習 ・クレーム対応のポイント ・クレーム対応のステップ ・初期対応のポイント(傾聴・説明・説得のスキル) ・クレーム対応の実践(電話・対面) ・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】

12月19日(火) 9:00～9:30	受 付 (受講者確認)	<ul style="list-style-type: none"> ・CSにおける「クレーム」を正しく理解できる。 ・クレーム対応のプロセスを理解できる。 ・クレーム対応を体得する。 ・クレームを恐れないスキルを身に付ける。
9:30～12:00	講義・演習 「ご利用者が満足するためには」(仮) ・クレーム対応の基本② ・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 ・事例発表の続き ・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