

# クレーム対応研修を行いました

2017年6月19・29日開催



講師：川合 健三先生

以前の講義で勉強した

クレーム対応の「誤解」・「錯覚」・「勘違い」の知識再確認から始まった講義。

「クレーム対応ってむずかしい」という方から「もうクレーム対応は十分わかっているよ」という方まで、先生は問いかけます。

【そのクレーム対応って、本当に「適切」と言えるんですか？】



先生の講義の後は、クレーム例をもとに各グループで話し合い、発表します。皆さん、熱心に取り組みました！



## 受講者の声

クレームを恐れてばかりではなく受け入れる余裕を、自分自身が持たないといけないと思った。

勤務経験が長くなるとクレーム対応も大丈夫、と思い込んでいたが、そのような思い込みが危険なことが分かった。

個人で対応しようとしなかったことが大切と確認した。  
「クレーム対応は組織対応」。

クレーム対応には「共感・受容」が大切で、相手を理解する姿勢が重要であることを改めて認識した。

クレームがあると正義感から正しいことを伝えようと説得しがちだったが「まず相手の言うことを受け入れることが大事」ということを改めて感じた。

「クレームがないことも問題」の話聞き、安住することなく緊張感を持って対応したいと思った。

グループごとの話し合いで、先輩方が具体的にどう対応しているか分かった。チームとしての大切さを感じた。



磯子区区民利用施設協会では、研修を通し施設職員の知識・意識向上をはかり、利用者の皆様にとってより良い施設運営ができるよう努めていきます。