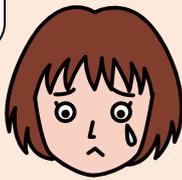


# 職員研修を行いました（2015/6/25, 6/29）

一般社団法人 磯子区区民利用施設協会では、各施設で働く職員・スタッフの知識、意識向上をはかるため、研修を行っています。

## 講義内容：『クレーム対応の誤解・錯覚・勘違い』

クレームってむずかしい。いつも一生懸命やっているのに...



講師 川合健三先生の講義からクレーム対応のメカニズムを学びます。

講義の後は実践です。話し手、聞き手役を体験してみたいかがでしたか？さらにクレーム事例をグループで話し合い、対応や解決策を発表します。皆さん真剣です！！



### 《受講者の声》

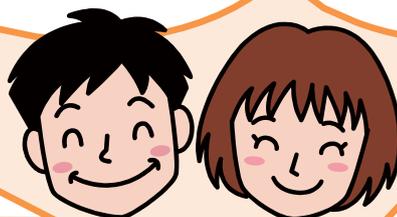
先生のお話でクレームに対して心強い気持ちになった

よく聴くことの重要性、共感と復唱の効果でコミュニケーションがよくなると実感した

クレーム対応のメカニズムがよく理解できた。今後活かせる対応方法が分かった

「知っている」から「できる」へ。「できる」から「実行している」へ。行動していけるよう頑張りたい

具体的な内容、実践的かつ体系的な講義で、大変役に立つ研修だった



クレームは人にも組織にも改善の一歩だと思う。

研修をとおり、利用者の皆様にとってよりよい施設運営ができるよう努めていきます！