

令和4年度クレーム対応力講座 実施要項

1 目的

県民からの理解と信頼を得られる対応やクレームの未然防止方法等を修得し、顧客対応能力の向上を図る。

2 主催

宮城県公務研修所

3 対象

本庁、地方機関、学校以外の教育機関に勤務する職員・県立学校に勤務する事務職員・栄養職員・労務職員、仙台市を除く市町村立学校に勤務する県費負担の事務職員・栄養職員（いずれも知事部局からの入向者を除く。）

4 期日

令和4年7月5日（火）から令和4年7月6日（水）まで 1泊2日

5 会場

東北自治総合研修センター 富谷市成田二丁目22-1

6 日程

別紙日程表のとおり

7 その他

(1) 集合時間・場所等の詳細につきましては、後日公務研修所より個別に連絡があります。

(2) 自己紹介票

この研修は宮城県公務研修所との連携講座として実施し、知事部局の職員も受講します。別添「自己紹介票について」を参照の上、期限までに報告（送信）をお願いします。なお、受講者番号は、個別にお知らせします。

(3) 東北自治研修所「青葉寮」の宿泊について

宿泊の有無について、様式1により回答願います（原則として宿泊とします）。

(4) 旅費について

交通費は宮城県教育庁総務課から別途令達しますので、「受講者の旅費に係る事務処理について」に留意の上、適切に事務処理願います。なお、宿泊料（寄宿舍利用負担金）は総務課予算において別途負担します。

(5) 新型コロナウイルス感染症の拡大等の状況により、研修会を中止する場合には速やかに通知します。また、急遽中止を決定した場合には、研修会当日の朝6時30分までに総合教育センターFacebook（当センターホームページから確認可能）にてお知らせします。

担当：企画推進班 坂田 野口

TEL：022-784-3548

令和4年度クレーム対応力講座日程表

研修目的 県民からの理解と信頼を得られる対応やクレームの未然防止方法等を修得し、顧客対応能力の向上を図る。

日程 令和4年7月5日(火)～6日(水)まで (1泊2日)

講師 株式会社Cube Roots 代表取締役・主席講師 津田 卓也 氏

区分 時間	第1日目 研修内容	区分 時間	第2日目 研修内容
9:00	開講式 (宿泊オリエンテーションも含む)	9:00	8 クレーム対応の6つの基本手順 (1日目の続き) (3)心情理解 【クレーム対応ディスカッション】 (4)事実確認 (5)解決策提示 (6)お詫びと感謝
9:25	◆はじめに 1 CS(住民満足)を考える 「あなたが住民だったら…」 <演習> 2 CS(住民満足)とは ・住民満足の4つのポイント ・クレームとは何なのか ・適正なクレーム対応は、住民との信頼関係の獲得につながる 3 CS(住民満足)のポイント	12:00	9 こじれたクレーム対応のポイント 【クレーム対応ディスカッション】 10 悪意のクレーム対応 【クレーム対応ディスカッション】 11 電話対応(直接対応では無い場合)のポイント
12:00	昼食・休憩	12:00	昼食・休憩
13:00	4 CSはESから 5 近年のクレームの増加について 6 クレームの種類 【クレーム対応ディスカッション】 7 クレーム対応の基本姿勢 8 クレーム対応の6つの基本手順 (1)お詫び (2)傾聴 ◆1日目のまとめ	13:00	12 文章(メール)でのクレーム対応 13 特殊クレーム対応 14 クレームの組織対応 ・クレームの真の原因追及 ・連携プレーで取り組む ・情報の共有 ・対応ノウハウを蓄積する ・独自のマニュアル作り ◆まとめ
17:00		16:30	研修を振り返って

旅費事務担当者の方へ

受講者の旅費に係る事務処理について

宮城県総合教育センター

事務職員等研修（選択制研修）の受講者旅費については、以下のとおり事務処理していただくようお願いいたします。

旅行命令の入力等

○ 本庁各課（室）

旅行命令票を「他所属支出」で作成してください。

- ・ 通知先は「総務課総務班」に設定してください。
- ・ 決裁後に、旅行命令票に押印した原本を総務課職員人事班あて提出してください。

○ 本庁各課（室）以外の県機関・県立学校

- ・ 「旅費試算照会」で作成した旅行命令票を「印刷-PDF出力」し、総合教育センター企画推進班担当あてウェブメールにて提出してください。

○ 市町村立小学校・中学校・義務教育学校

- ・ 一般旅費一覧表等を所管の教育事務所あて提出してください。

各事務処理の期限

○ 県機関・県立学校

- ・ 旅行命令票の提出期限 …………… 旅行日の**1週間前**まで

○ 市町村立小学校・中学校・義務教育学校

- ・ 一般旅費一覧表等の教育事務所への提出期限 …………… 旅行日の**2週間前**まで

その他

- **有料道路・有料駐車場を利用する場合は、上記にかかわらず旅行後に事務処理を行い、その後速やかに上記の提出先に送付してください。**

※ 不明な点等がある場合は、担当までお問い合わせください。

担 当 : 企画推進班

TEL : 022-784-3548

FAX : 022-784-3571