

# クレーム・苦情対応研修

この研修は、社会福祉施設等職員向けの対応技術向上を目的とした研修です。

クレームや苦情に対しての初期対応、組織的対応の方法を実例を通じて学び、サービス提供に活かしていくことを目的としています。

【日 時】 平成30年8月1日（水）  
午前9時30分～午後4時30分

【会 場】 川崎市総合福祉センター6階 研修室（※裏面地図参照）

【研修内容】 (1) クレーム対応の前に、まずCS（顧客満足）を考える  
(2) クレームとは  
(3) クレーム対応の4つの基本手順  
(4) ケース別クレーム対応方法  
(5) 組織としていかにクレームに対応するか  
(6) ケーススタディ



～講義、ワーク、ロールプレイングを通じて学習します～

【講 師】 倉本 祐子氏  
(株式会社インソース 講師)

【受講料】 1,000円

【定 員】 30名（先着順）※同事業所の方3名まで

【対 象】 川崎市内の社会福祉施設及び団体職員

【申込方法】 裏面に記載

【お問合せ・申込先】



川崎市社会福祉協議会 川崎市福祉人材バンク

〒211-0053 川崎市中原区上小田中 6-22-5 川崎市総合福祉センター5F

TEL: 044-739-8726 / FAX: 044-739-8740 メール: jinzai@csw-kawasaki.or.jp

## 【講師プロフィール】

### 倉本 祐子 氏

婦人服・化粧品・健康食品など多くの販売業務、商品企画などに携わる。

その後、人材派遣・紹介会社にてリーダーとして支店運営を担当。

キャリアコンサルタント、幼稚園教諭免許、保育士資格を所持していること、上記ビジネス経験よりインソース講師として部下指導・OJT 研修、クレーム対応研修、キャリアデザイン研修など数多くの研修に登壇。

川崎市の保育士向けクレーム対応研修での登壇実績あり。(内容、講師評価ともに 100% の満足度)

## 【申込方法】

(1) まず福祉人材バンクへ電話連絡

◆TEL : 044-739-8726

※受付期間 : 6月11日(月) ~ 定員に達し次第終了

受付時間 : 平日9時 ~ 17時



(2) 受講申込書を送付 ※電話連絡後1週間以内に FAX 又は郵送にて送付

◆FAX : 044-739-8740



(3) 後日、福祉人材バンクより受講票を送付

申込方法をしっかり  
チェック!



人形キャラクター ほっとん

【会 場】 \*ご来場は公共機関をご利用ください\*

川崎市総合福祉センター(エポックなかはら) 6階研修室

- ・ 交通 JR南武線 武蔵中原駅下車1分  
(連絡通路をご利用ください)
- ・ 住所 川崎市中原区上小田中 6-22-5

