**「クレーム対応」事前課題シート**

　　　　　　所属：　　　　　　　　氏名：

　本研修は、住民の方から寄せられる不満や指摘、問題解決への要求に対して具体的な対応を学び、大きな危機につながらないよう、クレームに対応する能力の向上や意識の醸成を目的にしています。

　そこで経験事例を共有し、クレームの本質や満足に繋がる対応策を考えます。次のとおり実際に対応し苦慮された経験事例のポイントを纏めてご記入ください。

　※ご記入の事例は、3分間で発表していただきます。

　※住民のモラルに欠けたケースや警察への対応となった事例はご遠慮ください

|  |
| --- |
| １．誰からの申し出でしたか。２．どのような種類の内容でしたか。　・接遇や対応姿勢　　　　　・手続き方法や内部体制　　　・法令や規則　・その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）３．話の内容について具体的にご記入ください。４．その時にどのような対応（具体的な言葉や姿勢、周りへの指示や上司への報告）をしましたか。 |

|  |
| --- |
| ５．その時の相手の反応や印象はどうでしたか。６．どのように収束しましたか。７．ご自身の対応はいかがでしたか。（可能であった対応や課題点） |

**提出期限　令和元年11月５日（火）必着**

宛先　東京都市町村職員研修所　教務課研修第二係　大野（おおの）

E-mail：a\_oono@tskweb.jp　 FAX：042-384-7042（提出はメールにて。FAXも可）

この様式は、研修所ホームページ（<http://www.tskweb.jp/>）からダウンロードできます。