

苦情・クレーム対応セミナー

開催要綱

趣旨

苦情対応には、利用者や家族の気持ちを受け止め、その気持ちに理解を示したうえで、解決策を提案するという、高いコミュニケーションスキルが求められます。

本セミナーは、苦情対応の基本的な流れや対応方法について学び、具体的解決を導き出すための技術を習得することで、利用者やその家族から信頼され、職員が安心して働ける施設づくりに資することを目的として開催します。

研修のポイント！

苦情発生時に求められる対応を体系的に学べます

苦情対応の流れを理解することで、自身の対応を振り返ることができ、部下や後輩に有益な指導・助言を行えるようになります。

書くことを通じて、苦情対応力アップを目指します

苦情対応の際のスク립ト作成および対話のシミュレーションを行うことで、コミュニケーションスキルが身につき、苦情対応力が向上します。

カスタマーハラスメントを理解し、安心して働ける職場環境に

近年注目されているカスタマーハラスメントを理解し、対応策を講じることで、職員の心を守り、働きやすい職場づくりにつながります。

開催形式

オンライン（オンデマンド配信）

対 象

社会福祉施設等の施設長、管理的・指導的立場の職員
相談支援業務を担う職員、その他 本セミナーに関心のある方

配信期間

令和7年9月10日（水）～10月31日（金）

研修費用

会員・準会員 5,000円 非会員 12,000円

申込期間

令和7年7月10日（木）～8月8日（金）

受講決定

令和7年8月14日（木）までにメールでご連絡します。

時間	研修科目	研修内容
約 60 分	講義 1 「苦情・クレーム対応とは」	苦情の定義を理解し、苦情・クレーム対応における基本的な流れを学びます。
約 90 分	講義 2 「苦情・クレーム対応のポイント①」	利用者等が何に対して不満を感じているのか、気持ちを受けとめるために必要な傾聴方法や、その気持ちに理解を示すための共感方法など、苦情・クレーム申出者のお気持ちを尊重するコミュニケーションスキルを習得します。
約 60 分	講義 3 「苦情・クレーム対応のポイント②」	苦情・クレーム申出者にどんな損害があり、その背景や要因は何か等、事実と因果関係を明らかにするための状況把握方法や、解決策を話し合うためのコミュニケーションスキルを習得します。
約 60 分	講義 4 「事例研究とカスタマーハラスメントの理解」	講義 2 と講義 3 をふまえ、事例を通じて苦情発生時の対話をシミュレーションし、苦情対応のコミュニケーションスキルをより高めます。 また、カスタマーハラスメント（カスハラ）を理解することで、苦情対応とのカスハラ対応の違いの理解を目指します。

講師

宮本 薫 氏

SOMPO リスクマネジメント株式会社

医療・介護コンサルティング部（兼） コーポレート・リスクコンサルティング部
上席コンサルタント／米国公認会計士