

一般社団法人
大阪市老人福祉施設連盟
施設長各位

ロールプレイ有
実践型クレーム対応
研修会

一般社団法人
大阪市老人福祉施設連盟
代表理事 後藤 静男

クレーム対応についての研修会

～信頼関係を築くためにすべきこと・不当なクレームに対する対応

クレームは捉え方で変わる！意識すべきことは何か？ 悪質クレーマーの対応や不当なクレーム対応について

さて今年度も『クレーム対応について』下記のとおり研修会を開催いたします。クレームからは実に多くのことを学ぶことができ、改善する良い機会となります。正しくクレーム対応を行うことで、これまで以上の信頼を得られます。クレームは捉え方ひとつで変わるのです！あなたの対応次第では問題を大きくし、重大なクレームに発展することがあるのです。

また悪質なクレーマーの対応や不当なクレーム対応についても学ばなければなりません。いろんな視点からクレームについて考えてみませんか。

講師には、大阪市立大学大学院 客員教授の橋本先生をお迎えし、ご講義いただきます。スタッフお誘い合わせの上、多数のご参加をお待ちしております。

記

1. 日 時 令和元年 8 月 26 日（月）受付 13：30～
研修会：14：00～17：00（3H研修）
2. 場 所 大阪市立社会福祉センター3階 第1会議室
大阪市天王寺区東高津町 12-10【別紙地図参照】
3. 講 師 大阪市立大学大学院 生活科学研究科
客員教授 橋本 卓也 氏

4. 内 容
 - 講義：苦情・クレームの本質、不当なクレームに対する対応
利用者家族との信頼関係について、アサーティブのステップ
 - グループワーク：事例を通して
 - ロールプレイ：実践的な演習

5. 定 員 50 名（定員になり次第締め切らせて頂きます）
6. 申込期限 令和元年 8 月 12 日（月）
7. 参加費 市老連加盟施設職員 ￥1,000
市老連加盟施設以外の方 ￥2,000

クレーム対応の基本は「お客さまの気持ちを知ること！」ってどんな対応なのかな？



なるほど！
なるほど！



クレーム対応についての研修会

～信頼関係を築くためにすべきこと・不当なクレームに対する対応

研修申込書

- ※ 一般社団法人 大阪市老人福祉施設連盟事務局までFAXでお申込み下さい。
- ※ 申し込み期限令和元年8月12日(月) 定員になり次第×切らせていただきます。
- ※ 参加者には8月13日(火)以降に参加券をFAXいたします。
- ※ 参加券は当日受付にて領収書と引き換えさせていただきます。

<一般社団法人 大阪市老人福祉施設連盟 事務局FAX番号>

FAX 06-6765-3612

研修名 クレーム対応についての研修会

施設名 _____

電話番号 _____ FAX番号 _____

氏名	職種	備考
(フリガナ)		
(フリガナ)		
(フリガナ)		

- ※ 研修申込書の情報は、個人情報保護法に基づき、名簿の作成など運営を円滑に行う目的以外に活用致しません。

<連絡先>

一般社団法人 大阪市老人福祉施設連盟事務局
大阪市天王寺区東高津町12-10 市立社会福祉センター3階
担当者：松下・堀本
TEL：06-6765-3611 FAX：06-6765-3612

《大阪市立社会福祉センター地図》



◆大阪市立社会福祉センター住所：大阪市天王寺区東高津町 12-10

・近鉄【大阪上本町駅】 近鉄 11 番出口を東	徒歩 約 3 分
・地下鉄【谷町九丁目駅】 地下鉄 8 番出口方面・近鉄 11 番出口を東	徒歩 約 10 分
・JR【鶴橋駅】から	徒歩 約 15 分
・市バス【上本町六丁目東】バス停下車すぐ	

<連絡先>

一般社団法人 大阪市老人福祉施設連盟事務局
 〒543-0021 大阪市天王寺区東高津町 12-10
 市立社会福祉センター311

TEL : 06-6765-3611 FAX : 06-6765-3612