令和２年度　人づくり・地域づくり関係職員等研修講座（中部地区）　実施要項

～　クレームをチャンスに変える！話の聴き方・伝え方　～

１　目　的

クレームへの対応の仕方を通し、相手と気持ちよく接するためのコミュニケーションスキルを学ぶ。

区分	主に職員対象	ボランティア・有志指導者対象	要請研修

内容・領域等			
	事業プログラム	新任研修	安全防災
	人づくり・地域づくり	対人対応	読書活動
	家庭教育・子育て支援	広報対応	放課後対策
	学校と地域の連携・協働	事業評価	その他

２　主　催

岩手県教育委員会

３　主　管

岩手県立生涯学習推進センター

４　対　象

（１）市町の生涯学習・社会教育担当職員

（公民館・地区センター、図書館、博物館等職員を含む）

（２）地域づくり団体・ＮＰＯ法人等関係職員

（３）市町首長部局の地域づくり関係職員（地域おこし協力隊含む）

５　定　員

35 名

※講義・演習は充分な間隔をとり、「三つの密」を避けて行います。

※申し込みの人数が定員を超えた場合は、抽選となります。抽選に外れた場合のみ６月 26 日（金）までに連絡をいたします。

６　期　日

令和２年７月 10 日（金）

７　会　場

岩手県立生涯学習推進センター

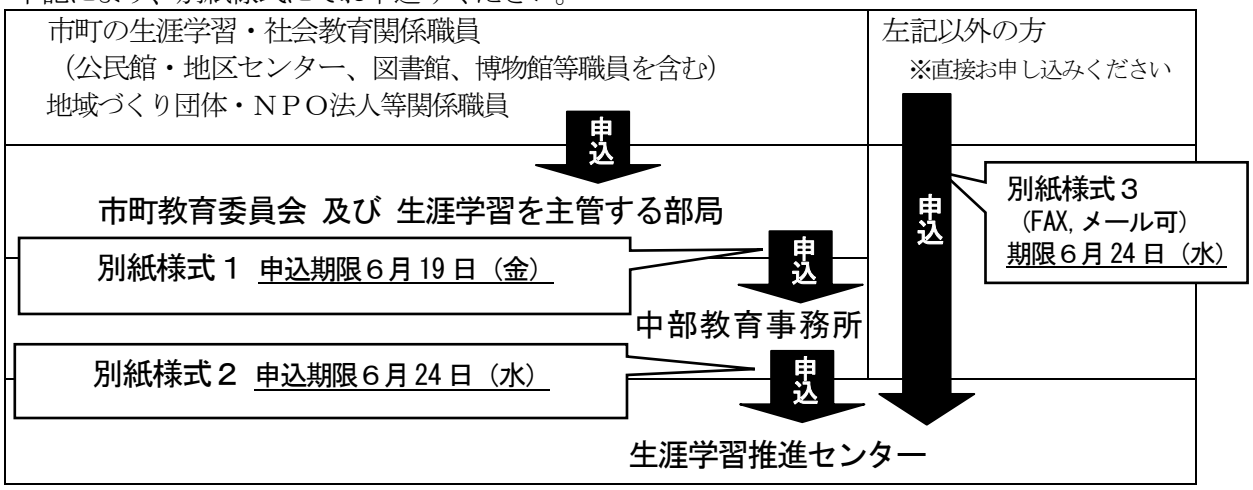
〒025-0301　花巻市北湯口 2-82-13　　TEL 0198-27-4555　　FAX 0198-27-4564

８　日程及び内容

時　間	講　座　内　容	講　師・指　導　者　等
12：50 ｜ 13：00	【開会行事】 （受付 12：30～）	
13：00 ｜ 15：30	【講義・演習】 「クレームをチャンスに変える！ 話の聴き方・伝え方」 クレーム対応に内容を絞ったコミュニケーションスキルアップ研修です。 クレームを大切なメッセージとして受けとめ、相手への誠意が伝わる話しの聴き方、伝え方等を学びます。	コミュニケーションアドバイザー 電話応対技能検定指導員・試験官 産業カウンセラー 田　原　美　晴　氏 ★久慈市在住。宮城建設(株)に入社後、平成８年より新人社員研修（ビジネスマナー・電話応対）を専属で担当。平成 12 年に、第 39 回電話対応コンクール全国大会にて優秀賞受賞。 現在はコミュニケーションアドバイザー、電話応対技能検定指導員・試験官。県内外にて式典等の司会やビジネスマナー研修講師として活躍中。
15:30	【閉　　会】	

9　受講申込み

下記により、別紙様式にてお申込みください。



10　携行品

筆記用具、所属で使用している名札、その他各自必要なもの

11　受講者旅費

派遣者において負担願います。

12　その他

(1) 新型コロナウイルスの感染拡大の状況により、研修会を延期又は、中止する場合があります。その際は、各所属あて連絡を差し上げます。予めご了承ください。

(2) 研修講座の際は、マスク着用や手洗い、消毒、座席指定等、新型コロナウイルス感染予防の対策にご協力いただきますようお願いします。会場の換気を頻繁に行いますので、ご了承ください。

(3) 当日、自宅にて検温をしてからご来場くださいますようお願いいたします。また、来場の際も改めて検温をさせていただきますことをご了承ください。熱や咳等体調不良の場合は、研修講座への参加をご遠慮ください。欠席の際は、当センター（0198-27-4555）までご連絡をお願いします。

(4) 地球温暖化防止対策として、冷房温度を控えめにしております。研修会を受講する際には軽装（クールビズ）でお願いします。

(5) 県立生涯学習推進センターまでの交通案内及び明窓館の利用案内につきましては「岩手県生涯学習情報提供システム“まなびネットいわて”」内の「交通アクセス」をご参照ください。

(6) 災害や悪天候等のため、公共交通機関の停止やライフラインの寸断の際は、ホームページ・Facebook・Twitterによりお知らせします。　（下記QRコードからアクセスできます。）

岩手県生涯学習情報提供システム「まなびネットいわて」

http://www2.pref.iwate.jp/~hp1595/