岩手県立生涯学習推進センター
研修実施報告 Web版

実 施 日：令和２年７月 10 日（金）
実施場所：岩手県立生涯学習推進センター
受講者数：15 名

人づくり・地域づくり関係職員等研修講座（中部地区）

職　員　研　修
有志指導者研修
要　請　研　修

７月10日（金）に、人づくり・地域づくり関係職員等研修講座（中部地区）を開催しました。講師に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　氏をお招きし、クレーム対応を中心にコミュニケーションスキルを講義と演習でご指導いただきました。

クレームをチャンスに変える！話の聴き方・伝え方

田原先生からは、「クレームはお客様からのメッセージ」「クレームのある会社・団体・官公庁は成長する」とクレームを受ける際の心構えや、実際の場面で活用できるコミュニケーションスキルをご指導いただきました。

受講者からは「様々なシチュエーションがある中、どの様なクレームがきても対応できるよう、日頃から手順などを準備し業務にあたりたい」「対話の仕方で、相手の『気持ちが動く』ことを学んだ」などの感想が寄せられました。

田原　美晴　氏

ロールプレイングによる「クレーム応対」の発表

前半の演習

クレーム事例についての話し合い

講義

後半の演習

クレーム応対の発表

演習を前半と後半に分けて行いました。前半の演習では自分が対応したクレーム事例について、どのような対応をしたのか、どうすれば良かったのかについて話し合いが行われました。話し合いの後、田原先生からクレーム対応の仕方についての講義を受け、後半の演習では対応の改善点について話し合いが行われました。最後はグループごとに、ロールプレイングでクレーム対応の発表をすることにより、実際の状況がリアルに再現され学びが深まりました。

《受講者の声》

- 老若男女、立場や役職も関係なくコミュニケーションスキルは大切だと感じた。
- スクリプトメモを使用しロールプレイングすることにより、講義の内容をよく理解することができた。
- リアルな状況のやりとりの中で、クレーム対応の難しさを感じた。初期対応を大切にしていきたい。

《受講者の評価》

A（有意義）	92.9%
B（どちらかといえば有意義）	7.1%
C（どちらかといえば有意義でない）	0%
D（有意義でない）	0%

《担当者（佐藤）から》

最後のロールプレイングの発表は、実際のシチュエーションが目に浮かぶように再現され、講義内容の理解が深まりました。