

利用者様・ご家族様と真摯に向き合う

# クレーム対応力を向上させる

**対象者** 介護職、看護職、事務職等、施設に勤務する全ての方

クレームが発生した際、職員がどのような対応をするかによって、施設の印象に大きな影響を及ぼします。しかしながら、感情的になったクレマーと向き合う場面になると、気が動転しまい、適切な対応ができないことも少なくありません。そこで本研修では、落ち着いてクレマーと向き合い、問題の解決につなげていくポイントをクレマーの心理を踏まえて理解します。

## 研修のねらい

- クレマーが施設職員に求めることを体系的に確認します。
- クレーム発生時の対応のポイント、未然防止策の導出における留意点について理解します。
- 周囲の参加者と情報・意見交換を行うことにより、参加者の視野を広げます。

## プログラム案

※ご要望に合わせてカスタマイズを行います。

内容
■オリエンテーション
1. クレームが発生する要因
2. クレマーが施設職員に求めること
3. クレーム対応の手順と留意点
4. 施設にて発生したクレームから学ぶ
■研修の振り返り

※ 研修は、講義ばかりが続くのではなく、適宜演習を盛り込みながら、参加者同士が意見・情報交換できるようにいたします。

※ 実際に施設にて出されたクレーム事例を共有しながら対応ポイントを探っていきます。

## 担当講師

コミュニケーションの専門家またはクレーム対応の実務家を想定します。



人財育成・組織開発のプロ集団  
**株式会社タップクリエート**  
<http://tapcreate.jp/>

〒160-0022  
東京都新宿区新宿 5-11-13 富士新宿ビル 4階  
TEL : 03-3341-1636 FAX : 03-3341-1687  
E-mail : [info@tapcreate.jp](mailto:info@tapcreate.jp)

当社は、経済産業省認定 経営革新等支援機関としてお客様の事業成長をサポートしています。