

受講希望の皆様へ

(公財) 三重県建設技術センター
理事長 野 田 素 延
(公印省略)

平成 2 4 年度 建設技術研修 専門分野 (中級)
「行政クレーム対応術」の開催について (通知)

時下、ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素は、当技術センターの業務について格別のご高配を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、当技術センターの公益事業の一環として、県・市町職員及び公社等職員の行政対応力の向上を目的とした研修会を次のとおり開催しますので、公務ご多用の折とは存じますが、関係職員の受講へのご配慮と出席者の取りまとめについてお願い申し上げます。

記

1. 開催日時：平成 2 4 年 7 月 3 1 日 (火) 9 : 0 0 ~ 1 6 : 0 0
2. 場 所： (公財) 三重県建設技術センター 4 階 一般研修室
三重県津市島崎町 5 6 番地
3. 研修目的： 工事現場、行政窓口、電話等において、住民等からの様々なクレームに対応する基本的テクニックの修得を図るとともに、クレームを業務改善や住民満足度の向上につなげ、行政に対する信頼、協力を得ることを目的とする。
4. 研修内容： 別紙(次第)のとおり
5. 講 師： 一般社団法人日本経営協会 専任講師 藤田 かずえ
6. 受講対象者： 県・市町職員、公社等職員 行政等経験 5 年程度以上の方 (定員 3 0 名)
7. 受講料： 一人につき 1 5, 0 0 0 円(テキスト代含む)
8. 申込締切日： 平成 2 4 年 6 月 2 8 日 (木)
9. 振込み期限： 6 月 2 8 日 (木) までに下記の口座へお振込みをお願いします。なお、締切日以降にキャンセルされると、受講料の返金は致しませんのでご了承ください。

振込先：第三銀行津駅西支店 普通預金 No. 7 0 0 4 8 9
公益財団法人 三重県建設技術センター

10. 主 催： (公財) 三重県建設技術センター
11. そ の 他：
 - ・この研修は最少催行人数を 2 5 名とします。
 - ・研修参加申込者には、あらかじめ事前課題を提示させていただき、ご記入のうえ提出をお願いします。
 - ・昼食は各自持参して下さい。駐車場には限りがございますので、公共交通機関をご利用のうえお越し下さい。

問い合わせ先：(公財) 三重県建設技術センター

研修業務課 波多野・笠井 TEL 0 5 9 - 2 2 9 - 5 6 2 4 FAX 0 5 9 - 2 2 9 - 5 6 2 1
ホームページ： <http://www.mie-kengi.or.jp>

平成24年度 建設技術研修 専門分野（中級）

「行政クレーム対応術」

開催日：平成24年7月31日（火）
主 催：（公財）三重県建設技術センター
後 援：三重県県土整備部
場 所：（公財）三重県建設技術センター

※研修概要

近年、自治体並びに公的機関に職員に対する関心は飛躍的に高まり、行政サービスに関してもより厳しい目で見られるようになってきています。

常にアカウントビリティ（説明責任）が問われ、何気ない対応が大変なクレームへつながる可能性があると同時に、クレームへのより良い対応が住民の満足度を高めるきっかけになることもあります。

この研修では、「クレームを起こさないための対応」と「クレームが起きてしまった場合の対処」の両面から、住民満足度の向上につながるサービスのあり方を、地方自治体特有の事例をもとに、豊富な実習を通して実践的に解説します。

クレームの組織対応の方法を含め、実践に役立つクレーム対応能力の向上を図るポイントを修得します。

次 第

—— 開 講 ——

—— 講 義 ——

講師：（一社）日本経営協会 専任講師 藤田 かずえ

1. クレーム対応の基本術、対策 9：00～12：00

（ 昼食休憩 12：00～13：00 ）

2. 行政で起こるクレーム事例 13：00～14：00

3. ロールプレイング演習 14：10～16：00

—— 閉 講 ——