

公財奈振第165号
令和3年6月30日

各市町村長様
各一部事務組合管理者様

奈良県市町村職員研修センター
所長 石井一良
(公印省略)

令和3年度 ハードクレーム対応研修の開催について(通知)

標記のことについて、別添実施要綱により開催いたしますので、関係職員の出席についてご配慮くださいますようお願い申し上げます。

近年、住民の自治体に対する要望の高度化や権利意識の拡大が見受けられ、自治体に対するクレームは増加傾向にあります。クレームに対する3つの対策(生み出さない対策/瞬間対策/事前対策)について知識面と技能面でレベルアップを図ることで、過激なクレームに対する対応力の向上へとつながります。

そこでこの研修では、「クレームに対する3つの対策を通して過激なクレームに対する対処法を実践的に学ぶこと」をねらいといたしました。

なお、受講者については**令和3年8月24日(火)までに、各受講希望者の優先順位を記載の上**、当研修センターホームページから申込み下さるよう(不参加の場合も含む)、併せてお願いいたします。

- ※ 新型コロナウイルス感染症の感染予防のため、やむを得ず研修を中止とする場合がございます。
- ※ 研修受講の際は手洗い、咳エチケットの励行にご協力いただき、風邪のような症状がある場合は受講をご遠慮くださいますようお願い申し上げます。

担当
公益財団法人 奈良県市町村振興協会
奈良県市町村職員研修センター
事務局 波多野・竹内
TEL : 0744-29-8255
FAX : 0744-29-8260