

リーダー・マネジャー・管理者の方々に必見！

クレーム対応による離職を防ぐために

クレームに適切に対応できる組織をつくろう！

<大田区福祉人材定着支援セミナー（クレーム予防・組織対応編）>



参加費無料

2024

2.21 水

13:30~17:00

池上会館 集会室

セミナー概要

クレームが複雑化、高度化している現状においてクレーム対応の結果を大きく左右するのは一次対応の仕方です。本セミナーでは、クレームが発生する背景、クレームに適切に対応できる組織づくり、また、クレームを対応した職員の心のケアなどについて、幅広く学ぶことができます。ぜひ、職場での伝達研修にもご活用ください！新年度から昇任する予定の方々にもおすすめです！

こんなお悩みありませんか？



- ✓ 些細なクレームがいつの間にか大きな問題になってしまった
- ✓ クレームが発生した時の正しい対応方法がわからない
- ✓ クレームを対応した職員のメンタルヘルスが心配
- ✓ クレームに適切に対応し意見を活かせる組織づくりを目指したい



これで解決！



セミナーで学ぶ内容の一部を紹介

- ✓ クレーム対応の基本「4つのステップ」
- ✓ クレーム対応が上手になるボキャブラリーを増やそう！
- ✓ クレームを悪化させる「4つのNG対応」
- ✓ クレームを言う人とクレーマーの違いとは何か



お問合せ

☎ 03-5744-1721

お申込みはこちら→



【主催】大田区福祉人材育成・交流センター（大田区福祉部福祉管理課調整担当）



研修の講師を紹介するぴよん 皆様のお申込みお待ちしておりますぴよん！

©大田区

講師

青木 真穂 氏

一般社団法人日本新人育成トレーナー協会 代表理事

大学卒業後、大田区に本社がある大手民間企業に就職。

人材開発部門にて活躍。その後、2012年に独立。

教育コンサルタント、研修講師として

業界問わず全国の働く人をサポート。

福祉分野での実績も多数！！

主な実績

「新人を辞めさせない」をモットーに
皆様の新人育成をサポートします！

- 大田区福祉人材育成・交流センター
(事業所を超えてつながる交流会)
- 千葉県福祉ふれあいプラザ
- よこはま介護塾
- 我孫子市(ケアマネ・主任ケアマネ研修)
- 障害児デイサービス職員研修
- 特例子会社(障害者雇用)支援者研修
- グループホーム職員研修
- 特別養護老人ホーム職員研修

参加方法

申込締切 2月14日(水) 17時

定員(60名) 先着順

1



申し込み

下記のURL宛もしくは
QRコードを読み取り
参加申込を
お願いします。

※別紙FAXでも可能です。

2



受付完了メール

申し込みいただいたアドレス
に受付完了メールを
お送りします。

3



当日の準備

当日の持ち物がございます。
ご準備いただいたうえで
当日はお気をつけて
お越しください。
後日案内メールもお送りします。

参加申し込みURL

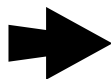
<https://my155p.com/p/r/oDeOjS3r>

参加申し込みQR



※個人情報は適切に管理し、講座目的以外では使用いたしません。
※申し込み後、受付完了メールをお送りいたします。
完了メールが届かない場合は、電話でお問い合わせください。
※その他、気になる点がございましたら、主催までお問い合わせください。

大田区ホームページからでも
お申込み可能です！



大田区福祉人材育成・交流センター



アクセス

池上会館 集会室 (2階)

(〒146-0082 大田区池上一丁目32番8号)



- 東急池上線池上駅下車徒歩約7分
- JR京浜東北線大森駅西口から池上方面行きバスで
本門寺前バス停下車徒歩約5分

参加にあたって

感染予防対策を実施の上で開催いたします。
以下の項目についてご確認いただき
ご参加ください。

【以前の研修内容のご案内】

これまでの研修の内容についてはホームページより確認できます。

大田区ホームページ



【参加者へのお願い】

- ・感染症等の拡大防止へのご協力をお願いいたします。
- ・発熱や風邪症状がある場合は、出席をご遠慮ください。
その際は、無理せず欠席の旨をご連絡ください。
- ※やむを得ない事情により、内容や開催方法等が
変更になる場合がございます。

このまま FAX でご送信ください。
FAX 03-5744-1520

令和 6 年 2 月 21 日(水)開催
令和5年度大田区福祉人材定着支援セミナー(クレーム予防・組織対応編)

FAX 送信票

大田区福祉人材育成・交流センター事務局 宛

《申込締切》令和 6 年 2 月 14 日(水)

ふりがな	
氏名(フルネーム)	
事業所名	
役職 (例)管理者、係長、○○リーダーなど	
日中連絡可能な電話番号	
メールアドレス	
セミナーに期待すること	

※ご記入いただいた「氏名」、「事業所名」のみ、研修当日に配付する参加者名簿に使用させていただきます。

事務局

大田区福祉部福祉管理課調整担当

(大田区福祉人材育成・交流センター事務局)

担 当 滝本 川中 吉原

電話番号 5744-1721

FAX 5744-1520

Mail fukushi-jinzai@city.ota.tokyo.jp