

苦情対応研修

目的
と
ねらい

1. サービスの質を向上させるためにCS（ご利用者・ご家族満足）と「ご利用者・ご家族の期待」を再確認します。
2. 組織的な接遇や対人対応の基本の振り返りを通して、日頃の苦情対応を改めて見直すとともに苦情の未然防止に対する意識を醸成します。

■プログラム【1.5～2時間】

項目	内容
1. オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> ・研修の目的と進め方 ・アイスブレイキング
2. 苦情対応とご利用者満足 【講義】	<ul style="list-style-type: none"> ・CS(ご利用者満足)の再理解 ・ご利用者、ご家族の期待を考える ・2次苦情を招かないために ・最小律の法則 ・MOT(真実の瞬間)
3. 事例から考える 【討議とロールプレイング】	<ul style="list-style-type: none"> ・実際の事例から苦情の本質と原因を考える ・より良い対応方法を考え、グループ内でロールプレイングを実施 ・グループ代表者によるロールプレイングを実施
4. 苦情の未然防止と低減 【講義と実習】	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情の分析と改善 ・部分最適から全体最適のための組織的な取り組みの重要性を理解する
5. まとめ	<ul style="list-style-type: none"> ・チームケア推進のために ・質疑応答

研修
の
特徴

◆ワーク中心の研修スタイル

講義だけにとどまらず、事例討議やロールプレイングを取り入れ、意識の継続と行動に繋げていくことを講師が支援するスタイルで進行します。

可能な限り、実際の現場と近い事例を用いることで、ご利用者やご家族との、より実践的なコミュニケーションに活かすことを目指します。