

ZoomによるWebで行います

「苦情・クレーム対策研修」

～苦情・クレームへの適切な対応力を向上させる～

苦情・クレームへの対応は以前から大切な事柄であるといわれてきました。苦情をきっかけとしてサービス向上へ結びつくケースがある一方で、利用者側との信頼関係を崩しかねないピンチに陥る場合もあることでしょう。介護・福祉の分野は、人と関わるのが仕事ですから、これからも重要であることに変わりはありません。

今年も株式会社メンタル・パワー・サポート代表の丸本敏久氏を講師にお迎えし、「苦情・クレーム対策研修」を開催いたします。講師は、クレーム対応研修やコミュニケーション研修のスペシャリストで、自身の豊富な経験を交えて話され、わかりやすく、また、講師のお話に引き込まれていく講義です。また、最近は様々な業界においてカスタマーハラスメントという言葉が注目されはじめました。今回はこの問題についても触れて戴く予定です。

参加ご希望の方は、当兵庫県シルバーサービス事業者連絡協議会ホームページのWeb研修お申し込みページより必要事項をご入力の上お申し込みください。今回の研修は、グループワークを実施しますので、1人1台の端末での参加となります。

記

- 1 日 時 令和 6 年 8 月 1 日 (木)
13時30分～16時30分 (入室 13時00分～)
 - 2 講 師 株式会社メンタル・パワー・サポート 代表 丸本 敏久 氏
 - 3 受講料 会員1,000円 ・ 一般2,000円
 - 4 定 員 90名
 - 5 締切日 令和 6 年 7 月 19 日 (金)
 - 6 参加申込方法
参加申し込みは、当兵庫県シルバーサービス事業者連絡協議会ホームページのWeb研修お申し込みページより必要事項をご入力の上お申し込みください。
<http://hssk.gr.jp/seminars-entry/>
 - 7 その他
本講演は、Zoomを使用したWebのオンラインでの開催となります。
Zoomが使用できる環境をご準備いただく必要があります。
- ※ お問い合わせ先・事務局
〒651-2181 神戸市西区曙町 1070 総合リハビリテーションセンター内
兵庫県シルバーサービス事業者連絡協議会 事務局
TEL : 078-920-2570 Fax : 078-920-2571 E-mail:hssnet@hssk.gr.jp

当日までの流れ

申込

- ① 参加申し込みは、当兵庫県シルバーサービス事業者連絡協議会ホームページの Web 研修 お申し込みページより必要事項をご入力の上、お申し込みください。

<http://hssk.gr.jp/seminars/>

- ② 申し込みが完了しましたら、申込時に記入されたメールアドレスに、参加登録完了の旨と参加費の振込のご案内を送信させていただきます。
- ③ 令和6年7月25日（木）までに指定口座に参加費をお振込みください。
- ※ 振込手数料は、ご負担をお願いします。
- ④ ご入金を確認後、当協議会から「研修会用 URL・ID、パスワード」を申込時に記入いただきましたメールアドレスに送付いたします。研修会資料も研修会の前日までに同じメールアドレスに送付いたします。
- ⑤ 下記の日程でZoomの接続テストを実施いたします。接続確認をしてください。「研修会用 URL・ID、パスワード」で入室してください。

7月30日（火）10：00～11：00

- ◎ 当日は、開始の30分前から「研修会用 URL・ID、パスワード」で早めにご参加ください。当協議会が入室の許可をするまで、しばらくお待ちください。

オンラインで参加される方へ

参加の申し込みは、以下の事項を必ずご確認の上、お申し込みください。

準備

※ Zoom ができる環境

パソコン（タブレット不可） 参加者 1 名に 1 台

対応 OS は、下記のサイトでご確認ください。

<https://support.zoom.us/hc/ja/articles/201362023>

マイク（パソコン内蔵・ヘッドセットであれば不要）

Web カメラ（パソコン内蔵であれば不要）

イヤホン（必要であれば）

インターネット環境（可能であれば有線 LAN）

※ 事前にセキュリティー設定等のご確認をお願いします。

研修受講に適した環境

（可能な限り受講者以外の声や音が入らない環境）

Zoom 操作上のお願い

☆ 参加管理のため、Zoom 研修にご参加される際のお名前は、申込時と同じ表記でご参加ください。

☆ 講義中は、必ずマイクをミュートに設定してください。

☆ また、研修中は、「ビデオ開始する」にしてください、受講者の皆様が画面に映るようにしてください。

留意事項

☆ 研修会の録音、録画、撮影は、固く禁止させていただきます。

☆ システムトラブル、接続の不具合などにより、本研修会に参加できなかった場合や途中の切断、画像・音声の乱れが生じた場合は、原則、参加費の返金はいたしません。

☆ 再配信等はいたしません。

☆ 視聴のために配布した URL 等を使用できるのは、参加する方のみです。URL 等の再配布は、禁止させていただきます。

《お問い合わせ先・事務局》

〒651-2181 神戸市西区曙町 1070 総合リハビリテーションセンター内
兵庫県シルバーサービス事業者連絡協議会 事務局

TEL : 078-920-2570 Fax : 078-920-2571 E-mail:hssnet@hssk.gr.jp