



事例から学ぶクレーム対応力強化実践講座

多様化するクレームに向き合う対応を事例に基づき解説するセミナーの開催です！

平成25年7月5日(金) 14:00~17:00 (13:30受付)

会場 あいおいニッセイ同和損保(株) 札幌千代田ビル11階

主催

あいおいニッセイ同和損害保険(株) 北海道AD倶楽部ケアフレンズの会

介護・福祉の現場では利用者・家族からの様々なクレームに頭を悩ませています。

介護保険制度導入以降、介護サービスは措置から「利用者と介護・福祉事業者との契約」になり、介護トラブルはもはや消費者問題にまでなっています。利用者やその家族の権利意識はますます高まり、『お世話になる』という受身の考え方は過去のものとなってきています。クレーム内容も複雑になり、その対応は介護・福祉事業者にとって早急かつ重要な課題となってきています。

このセミナーは徹底した事例を用いて、クレーム対応の基本スキル・応用力を身につけ現場対応力を強化するための実践的な研修です。

介護・福祉の現場に従事する介護職・看護職・相談員の方にとっては、クレーム対応に欠かせない知識の習得に有効であることはもちろん、施設の経営者にとっても施設運営上のリスク回避の点から大変お役に立つセミナーとなっておりますので、是非ともご参加ください。

多数のご参加をお待ちしております。

セミナー開催要領

【セミナー内容】

●クレーム対応の基本スキル

1.クレーム対応の考え方 2.クレーム対応の基本手順 3.クレーム対応の実践

●クレーム対応スキルの応用

【講師】 あいおいニッセイ同和損保(株) (株)インターリスクから転籍
山田 滋 (やまだ しげる)

【日時】 平成25年7月5日(金)
14:00~17:00 (13:30受付)

【会場】 札幌市北区北7条西5丁目5-3
あいおいニッセイ同和損保 札幌千代田ビル11階
《ヨドバシカメラ道路北向かい側》
※お車でのご来場はご遠慮下さい(駐車場のご用意がありません)

【参加費】 **無料**

【定員】 120名 (1施設2名様迄)

【主催】 あいおいニッセイ同和損害保険(株)
北海道AD倶楽部ケアフレンズの会



事例から学ぶクレーム対応力強化実践講座参加申込書

*切取らずにそのままFaxにてお申込みください

*定員 (120名) になり次第締切りさせていただきますので、お早めにお申込みください

貴法人名 (貴施設名)	()	
(フリガナ) ご出席者 (2名様お申込頂けます)	(役職名) (ご氏名)	(役職名) (ご氏名)
ご連絡先 (住所・電話)	〒 TEL () -	
ご案内窓口	(代理店名)	

6/28(金)
が申込締切りです。

■お申込先: あいおいニッセイ同和損保(株) 北海道本部(担当: 中川)

(お問合せ先)

Fax: 011-728-1352

Tel: 011-728-1310