

gakken 子どもの学びを第一に考える教育ひとこと

The Journal of Education 2015

教育ジャーナル 8

■【特集】新学習指導要領を再確認
**教師はどこに気をつけ、
 どんな授業をつくらなければならないのか**

国研院大塚・国科学教育にうまがる
 教師ジャーナリスト 渡辺 啓

■【特稿】すべてが中学生を見てよ。いじめ撲滅

**自分たちのかで
 「自分も人も好きになれる 温かい学校」に**

福岡県豊前市立角田中学校の全校教員決定
 教育ジャーナリスト 新田 直



佐藤 友莉菜

http://gakketvokusanen.co.jp/

トクレーム対応アドバイザー 関根眞一の
師のための苦情学 第17号

のひと言で最悪な状況に 先を見極めて発言する

―苦情・クレーム解決のステップ③―

「苦情・クレーム」の対応は実務面で決まらず、こころのコミュニケーションが重要となる。今回は、苦情・クレームの対応に悩んでいる先生や、苦情・クレームの対応に悩んでいる先生に向けて、苦情・クレームの対応の重要性や、苦情・クレームの対応のステップについて解説する。

【苦情・クレーム】とは

苦情・クレームとは、サービス利用者や顧客が、サービス提供者に対して、不満や不快を感じ、苦情を述べ、クレームを提出すること。苦情・クレームの対応は、サービスの質を向上させる重要な手段となる。苦情・クレームの対応には、まず苦情・クレームの内容を正確に把握し、その原因を突き止めることが重要である。そして、苦情・クレームの対応には、迅速な対応と誠意が求められる。苦情・クレームの対応には、苦情・クレームの内容を正確に把握し、その原因を突き止めることが重要である。そして、苦情・クレームの対応には、迅速な対応と誠意が求められる。

【苦情・クレーム】の対応の重要性

苦情・クレームの対応は、サービスの質を向上させる重要な手段となる。苦情・クレームの対応には、まず苦情・クレームの内容を正確に把握し、その原因を突き止めることが重要である。そして、苦情・クレームの対応には、迅速な対応と誠意が求められる。

2015年8月号の目次

01 苦情・クレームの対応の重要性

04 苦情・クレームの対応のステップ

10 苦情・クレームの対応の事例

15 苦情・クレームの対応のまとめ

20 苦情・クレームの対応の補遺

25 苦情・クレームの対応の補遺

30 苦情・クレームの対応の補遺

35 苦情・クレームの対応の補遺

40 苦情・クレームの対応の補遺

45 苦情・クレームの対応の補遺

50 苦情・クレームの対応の補遺