

令和4年度講習会
「公園緑地における利用者対応」
実施要領

1. 開催目的

本講習会は、公園緑地の管理運営に携わる公益団体、法人、公共団体、個人を対象として、「コロナ禍で多様化するクレーム対応」を含む利用者からの要望・要求への対応について、基本的な考え方を認識いただくとともに、一般的なクレーム対応の基礎を紹介することで、対応方法について学んでいただき、クレームや利用者満足度向上に関する知識習得や対応能力の向上を図ることを目的としています。

キーワード：クレームとは何か クレーム対応のための体制整備 カスタマーハラスメント

2. 主 催 一般社団法人 日本公園緑地協会

3. 参加対象

- (1) 公園緑地関係団体（団体・企業等）に勤務する職員
- (2) 都道府県、市町村の公園緑地関係部課に勤務する職員

4. 開催日および開催方法

開催日：令和5年2月1日（水）13：00-15：40

開催方法：オンラインを使用したライブ配信

講習資料：概要をダウンロードにて配布

※ライブ配信での視聴方法は、別途メールにてお知らせいたします。

5. ライブ配信定員 なし

6. 参加費（税込）

- ・会員（当協会会員）：7,000円
- ・非会員（上記会員以外の参加者）：14,000円

※キャンセルについては、取り消し料がかかる場合があります。

※申込締切日以降のキャンセルはできません。

※参加費は一人あたりの金額です。複数人で視聴される場合は人数分の申し込みが必要です。

7. 申込締切日

令和5年1月13日（金）

8. 造園 CPD

本講習会は「造園 CPD 認定プログラム」です。

認定単位数：2.33

9. 講習内容およびスケジュール（予定）

時 間	テーマ等	講 師 等
13:00～13:05	開会挨拶	一般社団法人 日本公園緑地協会
13:05～15:35 (150分)	「クレーム対応の基礎を学ぶ」 ①クレームとは何か ②クレーム対応の心構え ③クレーム対応のための体制整備 ④クレーム対応の手順 休憩 ⑤カスタマーハラスメントとは ⑥事例紹介 ⑦まとめ	ジャイロ総合コンサルティング株式会社 釘宮 悦子
15:35～15:40	閉会挨拶	一般社団法人 日本公園緑地協会

※講義のテーマ、講師および時間等が変更となる場合があります。

10. 申込方法（WEBフォーム・参加申込書）

下記からアクセスできます

①WEBフォームによる申込

<https://tayori.com/f/2022posa-claim/>

- ・上記申込フォームにアクセスし、必要事項を入力してください。
- ・申込受理後、順次メールにて参加証・請求書を送付いたします。



②参加申込書による申込

- ・参加申込書に必要事項をご記入のうえ、メールにて下記の「申込先・問合せ先」へお送りください。
- ・申込受理後、順次メールにて参加証・請求書を送付いたします。

○申込後、2週間経過しても参加証・請求書が届かない場合は事務局までご連絡ください。

○参加費は、請求書に記載の振込先にお振り込みください。

※講習会参加後の参加費の振り込みしか出来ない場合は別途ご相談下さい。

※原則として当日の参加申込は受付いたしません。

11. 申込先・問合せ先

（一社）日本公園緑地協会 担当：本野（もとの）

〒101-0043 東京都千代田区岩本町 3-9-13 岩本町寿共同ビル 2階

TEL：03 - 5833 - 8551（代表） FAX：03 - 5833 - 8553

E-mail：kousyu2@posa.or.jp

※テレワーク実施中のため、お問い合わせは極力メールにてお願いいたします。

12. その他

- ・お申込み頂いた個人情報は、名簿作成等当講習会の業務及び当協会が今後開催する講習会のご案内に使用させていただく以外に、他の目的には使用いたしません。
- ・領収書は申し込みの際の希望者に講習会終了後に郵送にてお送り致します。
- ・本講習会の申込書は、（一社）日本公園緑地協会のホームページ（<https://www.posa.or.jp>）に掲載しています。