

令和5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地方公共団体や公益団体、法人等の指定管理の実務担当者・新任担当者を対象として、公園利用者や近隣住民、ステークホルダーから寄せられる「多様化する要望・クレーム」について学んでいただくことを目的として開催いたします。

講習では、まず顧客満足（CS）について考えて頂き、クレームについての基本的な考え方・対応方法について学んでいただきます。その後、事前に募集する公園管理の現場でのケーススタディについて議論していただき顧客満足度向上やクレームに関する知識習得や対応能力の向上を図ります。

2. 主 催 一般社団法人 日本公園緑地協会

3. 参加対象

- (1) 都道府県、市町村の公園緑地関係部課に勤務する実務担当、新任の職員
- (2) 公園緑地関係団体（団体・企業等）に勤務する実務担当、新任の職員

4. 開催日および開催方法

開催日：**令和6年2月6日（火）13:00-15:40**

開催方法：オンラインを使用したライブ配信

※・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。

- ・講義の一部では受講者に発言して頂く、双方向講義を予定しております。
- ・講義資料は郵送にてお送りします。
- ・アーカイブ配信はございません。

5. ライブ配信定員 なし

6. 参加費（税込）

- ・会員（当協会会員） : 7,700円
- ・非会員（上記会員以外の参加者） : 16,500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6年1月19日（金）

8. 造園 CPD

本講習会は「造園 CPD 認定プログラム」申請予定です。

認定単位数：2.5

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 クレーム対応の前にまず顧客満足を考える ② クレームとは ③ クレーム対応の4つの基本手順 ④ 実際に起きたクレーム対応について（双方向講義を予定） ⑤ まとめ	株式会社インソース 津田 ひとみ
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/r5riyousya/>

- ・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。

※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行うサービス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。