

# クレーム対応実践講座

## ～基本的な考え方と具体的対応～

学校現場は、生徒・教職員・保護者・地域など、多くの人に関わる以上、思いの齟齬による人間関係のトラブルが起きやすい環境にあると言えます。トラブルが発生した時に、初期対応を誤ると、大きな決裂に発展してしまい、保護者との関係、教職員の連携、生徒の成長等に悪影響を及ぼすことがあります。まずは、できるだけトラブルが起こらないように、思いの齟齬が生じにくいコミュニケーションを意識することが大切です。

一方で、起きてしまったトラブルをうまく受け止めることで、信用信頼に繋げ、よりよく教育に還元できるケースも多いです。トラブルは、個々人が見逃している困り感の指摘と捉えることもできます。原因を見定め、生徒や保護者の困り感に寄り添うことができれば、学校教育への信頼はより厚いものになるでしょう。

本講座では、トラブルが起こりづらくするコミュニケーションスキルについて、また起こってしまった時の考え方についてお伝えしていきます。

### 講座の ゴール

- ①クレーム対応の基本的スキルの獲得
- ②クレーム対応に自信が持てる

### 講座 内容

- ①講義
- ②ケーススタディ
- ③ロールプレイング

### 講師 紹介

熱海 康太 (コアネット教育総合研究所 横浜研究室 主任)



《大阪開催》 クレーム対応実践講座

日時

《大阪開催》

12/10 (火)

18:00~20:00

《東京開催》

11/5 (火) 会場: 新宿NSビル  
18:30~20:30

会場



KITENA新大阪

604

新大阪駅より徒歩2分

対象



学校クレームでお困りの管理職、  
クレーム対応を行う教職員

費用

¥

一般 11,000円 (税込) /人

会員校 無料 私立マネジメント協会の会員校の  
場合は3名様まで無料になります

## お申込みについて



左の二次元コードまたは下記のURLから私学マネジメント協会のホームページにアクセスし、「セミナー申込み」へ進んでください。

申込フォームに必要事項をご入力の上、送信してください。

受付完了後、ご入力いただいたメールアドレスに「受付完了メール」が自動送信されます。

数時間たっても受信しない場合は、お手数ですが、再度お申込みください。

私学マネジメント協会

<https://www.school-management.jp/>

## ご請求について

開催終了後に受講料の請求書をお送りします。(会員校は無料)

期日までにキャンセルのご連絡がない場合は、受講料を請求させていただきます。

(詳細は受付完了メールをご参照ください)

## 私学マネジメント協会とは

新しい学校経営を創造する機関として2010年4月より発足いたしました。

「実際に役に立つ」情報や知識を学ぶ機会として、多くの会員校にご賛同いただき、積極的に活動に参加していただいております。本協会では「本当に学校に効果的なマネジメントとは何か」を追求し、「マーケティング」「経営戦略」「組織・人事」「マネジメント」この4つの分野に関する効果的なサービスをご提供いたします。

運営事務局を務めるコアネット教育総合研究所(株式会社コアネット)は、中学受験のための学習塾「日能研」を運営する株式会社日能研関東のグループ企業です(1998年設立)。

### 会員校抜粋

滝学園

大阪女学院中学校・高等学校

関西大学中部

関西学院中学部

近畿大学附属高等学校・中学校

四天王寺高等学校・四天王寺中学校

同志社中学校

武庫川女子大学附属中学校・高等学校

六甲学院中学校・高等学校

鷗友学園女子中学高等学校

海城学園

共立女子中学高等学校

品川女子学院

洗足学園中学高等学校

日本女子大学附属中学校

本郷中学校・高等学校