苦情を信頼のきっかけに

苦情・クレーム対応の基本



ご家族の心理を理解し、
安心につなげる初期対応

苦情やクレームを防ぐために、自分たちにできることを一緒に考える時間にしましょう。

苦情・クレームが起きたときの対応は、リーダーが担うこともあります。
一方で、苦情・クレームを起こさないための予防はチーム全体で取り組むことができます。



講　師
本間 佑介
株式会社IDO
代表取締役社長

アジェンダ

- 苦情・クレームが起こる理由を知る
- 「攻撃」ではなく「期待とのギャップ」という視点で考える
- 利用者・家族の言葉の背景にある思いを考える



日　時
2026年
11月18日 (水)
14:00～15:30
16時までスーパービジョン

参　加　費
●一般：3,300円（税込）
●IDO法人会員：2,970円（税込）※登録無料
※プレミアム・ゴールドプラン・ライトプラン契約法人：追加費用なくご登録職員は全研修をご利用いただけます（ライトプランは回数制限あり）

お申込みはこちらから
IDOオンラインセミナー　検索

全国の仲間と学ぶオンライン研修です！　ZOOM（当日）＆　動画視聴（後日）でどこでも受講可！

株式会社IDO
https://webinar.ido294.com/
seminar@ido294.com
神奈川県相模原市中央区淵野辺4-4-2