

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・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。

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

講師

片山 智美

株式会社未来企画 CLO
chief learning officer
執行役員



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！