求職者支援訓練 実施機関向け サポート講習

2024/12/5(木)13:30～
広島支部 にて開催

受講者対応スキルの向上について

～苦情や要望があったとき あなたならどう対応しますか～

求職者支援訓練の目的は、訓練を通じて、就職に必要な技能や知識を付与し、受講者を出来るだけ早期に安定した就職に導くことであり、訓練実施機関の皆様に訓練の実施や、積極的な就職支援を行っていただいております。

訓練を行う中で、熱心な受講者がいる一方、選考時や、訓練期間中又は訓練修了後に、受講者等が様々な形で苦情や要望を訴えるケースも多々あり、そのような受講者等への対応にお悩みの訓練実施機関も多いことかと思います。

そこで本講習では、「受講者対応スキルの向上について」と題し、ケーススタディ形式で事例を交えながら皆さまと一緒にこの問題について考えていきます。

求職者支援訓練実施機関の責任者、講師、苦情処理担当者等の皆様の積極的なご参加をお待ちしております。

講習の主な内容

- 苦情申立の概要、状況や訓練実施機関に求められる責務
- お客様対応の基本姿勢、初期対応や事実確認の仕方
- 苦情対応の実際（ケーススステディ）、苦情対応演習

ほか

対 象： 求職者支援訓練実施機関の責任者、講師、苦情処理担当者 など

お問い合わせ・お申込み

らしく、はたらく、ともに

独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構
広島支部 求職者支援課 TEL 082-248-1347
PC サイト URL https://www.jeed.go.jp/location/shibu/hiroshima/ support.html

受講のご案内

講　　師	広島支部　求職者支援課　心理相談員　山内　茂
日　　時	令和６年12月５日(木)　13:30～15:30（受付13:00～）
会　　場	広島支部　研修棟２階201教室（広島県広島市中区光南5-2-65）
参　加　費	無　料
定　　員	20名　※定員に達し次第締め切らせていただきます。
申 込 方 法	E-mailにて受付

会場へのアクセス

■公共交通機関でお越しの方

・広島駅南口バス乗り場にて、広島バス24系統「吉島営業所」行きに乗車し、「広島バス本社前」にて下車すると目の前です。
所要時間は広島駅から40分程度です。

※同じバス系統の「吉島病院」行きには乗らないように注意してください。

■お車でお越しの方

・国道２号線の住吉交差点または平和大通りの平和公園前交差点を南へ直進
・商工センターより広島南道路下の一般道で吉島インター入口交差点を右折
・山陽道広島東IC→広島高速(広島南道路)利用→吉島出口から左折後すぐ

※駐車場に限りがあるため、利用には駐車許可証の交付が必要です

・・・・・「受講者対応スキルの向上について」参加申込書・・・・・

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
広島支部　求職者支援課（E-mail：hiroshima-qsyoku@jeed.go.jp）

訓練実施機関名			
所　　在　　地			
電　話　番　号			
役　　職　　名			
氏　　名			
駐　　車　　場	必要　・　不要　（駐車場に限りがあるため、先着順となります）		

※この用紙を PDF ファイルでメールに添付いただくか、メール本文に必要事項を記入いただいたうえでお申し込みください。

※独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構は、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第57号)を遵守し、保有個人情報を適切に管理し、個人の権利利益を保護いたします。ご記入いただいた個人情報は、本講習の申し込みに関する事務処理及びその他の講習に関するご案内等に利用させていただきます。