独立行政法人
高齢・障害・求職者雇用支援機構　　香川支部

求職者支援訓練実施機関向け　サポート講習

日程：１２月１９日（木）会場：香川支部 本館３階０３２教室

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、受講者等から様々な苦情や要望を様々な形で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、事例を交えながらケーススタディ形式で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。

【主な内容】

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

［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

〈お問合せ先〉
独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構
香川支部　求職者支援課　渡邉

・PC サイト URL：https://www.jeed.go.jp/location/shibu/kagawa/kikan.html

TEL　087(867)6728　　MAIL:kagawa-qsyoku@jeed.go.jp

〔受　講　案　内〕

講　師：　独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構　香川支部

求職者支援課長　津田　真志

日　時：　令和６年１２月１９日（木）　１３：３０～１５：５０ の

「事務担当者等説明会・認定申請説明会」で実施

会　場：　独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構　香川支部　本館３階０３２教室

参加費：　無　料

定　員：　１２名程度

〔会場のご案内〕

■公共交通機関でお越しの方
ことでんでお越しの方　「栗林公園駅」駅下車、南へ600m(徒歩約 7 分)

■お車でお越しの方
高松駅方面からお越しの方　国道 11 号線「室町交差点」（マクドナルドが目印）を左折後、500m 先の右側にございます。
丸亀方面からお越しの方　国道 11 号線「室町交差点」（ガストが目印）を右折後、500m 先の右側にございます。