



独立行政法人

高齢・障害・求職者雇用支援機構 山梨支部

令和6年度 求職者支援訓練サポート講習

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 ～

日々の訓練を行う中で、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えます。そこで本講習では、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。皆さまの積極的なご参加をお待ちしております。

日 時 **11月20日(水)** 13:15～16:15

会 場 **山梨支部 本館棟2階 研修室3a・b**

< 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(ケースステディ)、苦情対応演習 など



< 対 象 >

求職者支援訓練実施機関の責任者、講師、苦情処理担当者等の皆さま

< お問合せ・お申込み先 >

独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構 山梨支部 求職者支援課

TEL :055-242-3065 FAX:055-241-3865

Email:yamanashi-qsyoku@jeed.go.jp

< 受講案内 >

講 師：山梨支部

求職者支援課課長 他 求職者支援課職員

日 時：令和6年11月20日（水）13：15～16：15（受付13：00）

会 場：山梨支部 本館棟2階 研修室3a・b

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：FAXまたはメール（yamanashi-qsyoku@jeed.go.jp）にて受付

申込期限：令和6年10月31日（木）まで

< 会場の案内 >



〒400-0854
山梨県甲府市中小河原町 403-1

JR 身延線甲斐住吉駅下車徒歩15分
または山梨交通バス JR 甲府駅より
「上今井方面系統」行乗車「南甲府警
察署」バス停下車すぐ
駐車場あり

…… 「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

山梨支部 求職者支援課 行（FAX番号：055-241-3865）

訓練実施機関名			
所在地			
電話番号			
役職名			
氏名			

※FAXでお申し込みの場合、切り取らずに、この用紙（A4）をそのままFAXしてください。

※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。