

「建設現場におけるクレーム対応」



県では、未来の建設業を担う人材の育成を支援するために「建設業基盤強化事業」を実施しており、その一環として、建設業若手社員を対象とした「若手就業者向けセミナー」を2階層に分けて開催します。参加費は無料ですので、是非お気軽にご参加ください。

内容

入社5～7年目の社員は、プレイヤーとして現場での業務経験も増え、仕事を任せさせる量も増えると同時に、求められる役割も変化してきます。本研修では、現場リスクの一つである「クレーム」を中心に、そのリスクと対応策について講義を行い、リスクアセスメントやステークホルダーマネジメントについて考えやポイントについて、グループ演習・ケーススタディを通じて体験していただき、メンバー間のクロスラーニングによる気付きや学びを得ていただくカリキュラム内容となっています。

参加対象

建設業者の入社5～7年目社員

「CPDS認定講習」
3ユニット（予定）

※無料

開催日時

2023年12月13日（水）13:30～16:30

開催場所

HOTELグランデはがくれハーモニーホールA（佐賀市天神2丁目1-36）

申込方法

申込期限：2023年12月6日（水）

※受講申込書（別紙）をFAXまたは申込書の内容を記載したメールにてお送りください。

※当日は受講証明書(CPDS)をお渡しいたしますので運転免許証などの本人確認ができるもの（顔写真付き）・名刺をご持参ください。

※FAX：0952-25-7317 /メール：kensetsu-gijutsu@pref.saga.lg.jp

プログラム内容

1. 建設業界の現状と課題

- 1) 建設市場の動向
- 2) 業界内のトピック（働き方改革・ICT）
- 3) 5～7年目に求められる役割

2. 建設業のクレームの種類とリスク

- 1) 増えるクレームとリスク
- 2) 建設現場で多いクレームと対応策
- 3) 事前予防とリスクアセスメント

3. クレーム対応の基本手順

- 1) 組織の代表者としての意識と責任
- 2) 謝罪し、相手の言い分を確認する
- 3) 何が問題になっているか「事実」を確認する
- 4) 代替案・解決策の提示

■ 担当講師

羽上 元気 氏

株式会社日本コンサルタントグループ
建設産業研究所

【専門分野】

- ・建設業におけるリスク管理
- ・企業診断(戦略・財務分析)
- ・業界動向調査
(メーカー、流通店、工務店、専門工事会社動向等)
- ・各種教育・研修(階層別、テーマ別研修)
- ・国交省施策関連調査 など



お問い合わせ先

佐賀県 建設・技術課 建設業担当 宇都・高柳

TEL：0952-25-7153/ FAX：0952-25-7317

Copyright © 2023 Saga Prefecture. All Rights Reserved.

FAX送付先

FAX:0952-25-7317 佐賀県建設・技術課 行

講座名 「建設現場におけるクレーム対応」

開催日時 2023年12月13日（水） 13:30~16:30

開催場所 HOTELグランデはがくれ ハーモニーホールA（佐賀市天神2丁目1-36）

申込方法

| | | |
|---------|------------------------|------|
| ① | 部署・役職名 | フリガナ |
| | | お名前 |
| ② | 部署・役職名等 | フリガナ |
| | | お名前 |
| ③ | 部署・役職名等 | フリガナ |
| | | お名前 |
| ④ | 部署・役職名等 | フリガナ |
| | | お名前 |
| ⑤ | 部署・役職名等 | フリガナ |
| | | お名前 |
| 会社名 | | |
| 建設業許可番号 | (大臣・知事) 許可 (般・特-) 第 号 | |
| 所在地 | | |
| メールアドレス | | |
| ご連絡先 | | |

※お預かりした個人情報は、令和5年度建設業若手就業者等育成セミナーのためにのみ使用し、ご本人の承諾なしに第三者に提供することはありません。

お問い合わせ先

佐賀県 建設・技術課 建設業担当 宇都・高柳

TEL : 0952-25-7153/ FAX : 0952-25-7317

Copyright © 2023 Saga Prefecture. All Rights Reserved.

