

33 ハードクレーム対応研修



～ハードクレームに対する対応能力を身につける～

目的	通常のクレーム対応では対処が困難な「悪意のクレーム」「不当要求」に対応するための知識・技法を講義や演習を通じて習得するとともに、担当した職員のストレスケアも踏まえた組織全体によるクレーム対応能力の向上を図ることを目的とする。
内容	(1)クレーム対応の基礎知識・技法の講義及び事例・体験談についての実習 (2)ハードクレーム対応の注意点、対応技法の講義及び事例研究・対応技法についての実習 (3)危機管理体制の強化、対応能力向上の講義及び自分・職場の課題と今後の行動改革の実習
実施月日	12月15日(水)～16日(木)
対象者員	【市町村職員との合同研修】 ・課長補佐級キャリアアップ研修対象者で受講を希望する県職員 12名 ・採用6年目～課長級の市町村職員 30名
研修講師 (プロフィール)	イノベーション・スクエア 代表 関根 健夫 (せきね たけお) 氏 1955年 東京都生まれ 1979年 武蔵工業大学(現東京都市大学)工学部建築学科卒業 藤和不動産株式会社(現三菱地所レジデンス)入社 本社、名古屋支店にて営業、企画、プロジェクト管理等を担当 1988年 株式会社アイバック・ビジネス教育研究所を設立 同社代表取締役 2021年 イノベーション・スクエアを設立し新たな事業を展開 「話す能力」を中心とした「コミュニケーション能力」をビジネスの基本能力ととらえ、営業力強化、折衝力強化、プレゼンテーション能力強化などをテーマに、企業、官公庁、団体などの研修、講演、コンサルティングにて活躍中。 主な著書：「事例でわかる 公務員のためのクレーム対応マニュアル 実践編」 「こんなときにどうする 公務員のためのクレーム対応マニュアル」 「公務員の窓口・電話対応ハンドブック」他、多数 現在、月刊誌「ガバナンス」にて、クレーム対応連載中
昨年度 受講者の声	・話の具体例が多く、ロールプレイなどの実践をとおして、即活かせる内容だった。 ・これまでのクレーム対応について、NGな点と行うべき判断の整理がついた。 ・研修はすぐに職場で取り入れたいもので、大変役に立った。講師はユーモアや話題が多くて、とても分かりやすかった。

日 程 表		8:50	9:20	9:30	12:00	13:00	16:30
1 日 目	受 付	オリ エン テー ション	1 クレーム対応の基礎知識 《実習1》グループディスカッション 2 クレーム対応の基礎技法		昼 食	3 ハードクレーム対応の注意点 《実習2》グループディスカッション 4 ハードクレームへの対応技法 ※質疑応答	
2 日 目	受 付		4 ハードクレームへの対応技法 (続き) 《実習3》ロールプレイング		昼 食	《実習3》 ロールプレイング (続き) 5 危機管理体制の強化 《実習4》個人ワーク/発表 6 対応能力を高める ※質疑応答	ア ン ケ ー ト ・ 閉 講
		8:45	9:15		12:00	13:00	16:15

※上記内容は、研修実施時に変更されることがありますので、ご承知おきください。