

ハードクレーム対応研修

【合同研修】

～ハードクレームに対する対応能力を身に付ける～

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。			
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			
実施年月日	令和4年12月14日(水)～15日(木)	定員	42名(市町村職員24名 県職員18名)	
対象者	(市町村) 採用6年目～課長等の職員 (県) 課長補佐級キャリアアップ研修対象者で、受講を希望する職員			
実施場所	大分県自治人材育成センター			
推薦期限	令和4年10月31日(月)	《第14回》	経費内訳	P138参照
指定ホテル	—		その他留意事項	—
研修講師 (プロフィール)	<p>【イノベーション・スクエア 代表 関根 健夫(せきね たけお)氏】</p> <p>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 株式会社アイベック・ビジネス教育研究所を設立。現在、同社代表取締役</p> <p>「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。</p> <p>2021年 イノベーション・スクエアを設立し、現在代表を務める。</p> <p><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』、『公務員の窓口・電話対応ハンドブック』、『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』、他、多数。 現在、月刊誌「ガバナンス」にて、クレーム対応連載中。</p>			
受講者の声	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的な対応方法や言い回しが分かり、業務に活かせそうだと感じた。 ・言葉の使い方で相手の印象、対応が変わるので、適切な言葉づかいの練習をしたいと思う。 ・具体的な事例を取り上げてのディスカッション、ロールプレイングにより、実践で役立つスキルを身に付けられた。 ・講師自身が体験をしているからこそ、発せられる言葉に真実味があり大変勉強になった。 			
備考				

時間割										
	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	
	8:50	20	30						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	8:45	15	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	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	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	15	30
	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	

※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、予めご了承ください。