

# 35 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。   |
| 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<br>(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<br>(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14日(水)～15日(木)   |
| 対象者員     | 【市町村職員との合同研修】<br>・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 18名<br>・採用6年目～課長級の市町村職員 24名   |
| 昨年度受講者の声 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通常のクレームからハードなクレームまで、対応の考え方や具体的にどうやり取りをしたらよいか、ユーモアや実例をおりませながら非常にわかりやすかった。</li> <li>・講師の体験談や窓口での実話を交えての解説も多く、とてもわかりやすく理解しやすかった。</li> <li>・経験を積むしかないと思っていたが、かわず技術やキーワードがあること、事実確認や逆質問を繰り返すことなど多くの対応の仕方を学ぶことができた。</li> </ul> |

| 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<br>《実習1》グループディスカッション |      | 昼食  | 3 ハードクレーム対応の注意点<br>《実習2》グループディスカッション |          |
|     |    |  | 2 クレーム対応の基礎技法                      |      |   | 4 ハードクレームへの対応技法<br>※質疑応答             |          |
| 2日目 | 受付 | 4 ハードクレームへの対応技法<br>(続き)<br>《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<br>(続き)<br>《実習3》ロールプレイング           |                                      | アンケート・閉講 |
|     |    |  |                                    |      | 5 危機管理体制の強化<br>《実習4》個人ワーク/発表<br>6 対応能力を高める<br>※質疑応答 |                                      |          |