

《課長補佐級キャリアアップ研修》

## 32 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」や「不当要求」に対応するための知識・技法について、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																
実施月日	令和6年12月4日(水)																
対象者 ・ 定員	<市町村職員との合同研修>  県職員 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 30名 市町村職員 採用6年目～課長等の職員 12名																
研修講師	イノベーション・スクエア 代表 関根 健夫(せきね たけお) 氏																
プロフィール	<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(現三井地所レジデンス)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      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</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>□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」      「こんなときはどうする 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</p>																
昨年度 受講者の声	<p>➤ハードクレーム対応は、コミュニケーション技法のひとつとして感情的にならずに事務的に演じることや組織として対応することを学んだ。</p> <p>➤逆質問や相手の話の聞き方、お詫びと謝罪の使い分け等、クレーム対応の実践的な知識や手法を学ぶことができた。</p> <p>➤スキルを身につけた上での毅然とした姿勢や、組織的な対応力が必要だと理解した。      組織内でも共有を広め、対応力強化に繋げたい。</p>																
日程表	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>8:50</th> <th>9:20</th> <th>9:30</th> <th>12:00</th> <th>13:00</th> <th>16:30</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>受付</td> <td>オリエンテーション 1 クレーム対応の基礎知識 2 クレーム対応の心構え</td> <td></td> <td></td> <td>昼食</td> <td>3 ハードクレームへの対応技法 4 対応能力をさらに高めるために ※質疑応答</td> <td>アンケート・閉講</td> </tr> </tbody> </table>				8:50	9:20	9:30	12:00	13:00	16:30	受付	オリエンテーション 1 クレーム対応の基礎知識 2 クレーム対応の心構え			昼食	3 ハードクレームへの対応技法 4 対応能力をさらに高めるために ※質疑応答	アンケート・閉講
	8:50	9:20	9:30	12:00	13:00	16:30											
受付	オリエンテーション 1 クレーム対応の基礎知識 2 クレーム対応の心構え			昼食	3 ハードクレームへの対応技法 4 対応能力をさらに高めるために ※質疑応答	アンケート・閉講											

※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。