

31 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	第1組	令和7年12月2日(火)	
	第2組	令和7年12月3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	各組 20名
	市町村職員	係長等以上の職員	各組 22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	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 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。 □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、クレーム対応について連載中		
昨年度 受講者の声	➤基本的なプロセスなどを豊富な事例を元に説明してもらったので、業務の中で活かす具体的なイメージができた。		
	➤ハードクレーム対応の実例が多く学ぶことがで、大変参考になった。		
	➤内容に応じた繰り返し方や対応の方法などを学ぶことができ、すぐに業務に活かせると感じた。		

日程表

	8:50	9:20	9:30	12:00	13:00	16:15
受付	オリエンテーション	1 クレーム対応の基礎知識		昼食	3 ハードクレームへの対応法	
		2 クレーム対応の基本			4 クレームに強い組織づくり	
					※質疑応答	
						アンケート・閉講