

## 33 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」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			
実施年月日	第1組：令和7年12月 2日（火） 第2組：令和7年12月 3日（水）	定員	各組 42名（市町村職員22名 県職員20名）	
対象者	（市町村） 係長等以上の職員 （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7年10月24日（金）	《第13回》	経費内訳	内訳表1
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 株式会社アイバック・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>&lt;著書&gt; 『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</p> <p>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</p>			
受講者の声	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、対応力強化につなげたい。</li> <li>・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事や組織として対応することを学んだ。</li> <li>・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。</li> <li>・逆質問を用いるテクニックや即答する義務はないことなどを学ぶことができ、今後は少し余裕を持って対応できるイメージが持てた。</li> <li>・職場で相談しながら対応していたが、研修を受講して、より適切な対応ができるようになったと感じる。言葉の使い方や面と向かっての対応の仕方など意識していきたい。</li> </ul>			
備考				

## 時間割

	9:00 8:50 20 30	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00 15	17:00
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 2 クレーム対応の基本	昼食	3 ハードクレームへの対応法 4 クレームに強い組織づくり ※質疑応答			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、予めご了承ください。