

# クレーム対応

～クレームから改善のヒントを見つけ出す～

## 研修目標

クレーム対応に必要な技法や心構えを修得する

行政サービスの向上を図るため、クレームの初期対応から困難なクレームへの対応について、必要な技法や心構えを修得し、さらに組織としてクレームに強くなる方法を学ぶ。

## 特徴PR

対応策をグループで検討しロールプレイングで実践

住民からのクレームや訴えに対し、どう捉え、どう解決していくかを、事例を基に対応策をグループで検討し、ロールプレイングで実践します。

## 詳細

- \* 開催日 ①7月18日(木)/19日(金)  
②11月26日(火)/27日(水)
- \* 時間 1日目 9:30～17:00  
2日目 9:00～16:00
- \* 定員 30名
- \* 日数 2日
- \* 研修場所 道庁別館
- \* 対象者 課長、課長補佐(同相当職)  
係長(同相当職)、一般係員
- \* 研修方法 講義、演習、グループ演習  
事例研究、ロールプレイング

## 予定研修科目

- 1 クレーム対応の基本  
(1) 応対者に求められること (2) クレーム対応の本質とは
- 2 クレーム対応と感情の関係性  
(1) クレーム対応は感情労働 (2) 怒りのメカニズムについて学ぼう
- 3 一般的なクレーム対応について  
(1) お客様の状態を見極めよう (2) クレームは初期対応が肝心
- 4 ハードクレーム対応  
(1) ハードクレマーへの基本対応 (2) 法律の知識で対応する
- 5 事例で学ぶ対応力  
(1) 他の自治体や民間企業の事例に学ぶ
- 6 クレーム対応に使えるコミュニケーション術  
(1) 傾聴法 (2) クレームに有効な質問
- 7 実践練習
- 8 エスカレーション  
(1) エスカレーションとは (2) エスカレーションの効果

## 予定講師

★新規講師★ 

花咲 ともみ 一般社団法人日本経営協会講師 オフィスブルーム 代表  
メンタルトレーナー 国際セラピートレーニング協会 認定セラピスト

株式会社ワコールに7年間勤務したのち、フリーアナウンサーに転身。2003年にセラピストとして独立。13年間で多数のクライアントにセラピーを行う傍ら、メンタルトレーナーとなる。経営者向けセミナー、企業セミナー、一般向け講座、カルチャースクールの講師としても活動の幅を広げ、現在に至る。

## 予定研修日程

※1日目と2日目の時間帯が異なりますのでご注意ください。

1日目	2日目
<p>9:30 開講・オリエンテーション クレーム対応の基本 クレーム対応と感情の関係性 一般的なクレーム対応について ハードクレーム対応</p> <p>17:00 終了</p>	<p>9:00 開始 事例で学ぶ対応力 クレーム対応に使えるコミュニケーション術 実践練習 エスカレーション</p> <p>16:00～ 事後調査 閉講</p>

※研修の進め方、内容が変更になることもございますのでご了承ください。