

## 管理監督職向け

## 研修のねらい

- クレームの種類などクレームにおける基礎知識を習得します。
- ハードクレームや悪質クレームの対応について、個人スキルを上げるとともに組織対応を学びます。
- 組織対応により、対応時間削減と対応によるストレス軽減を図ります。

住民の行政に対する認識やニーズは個別化・多様化し、発言する機会が増え、より上質で高度なサービスを追い求めている中で、ここ最近、単なる「自身のストレスの解消」や「理不尽なクレーム」の増加が見られます。こうしたハードクレーム・悪質クレームの対応で大切なことは、個人としての対応のセオリーを身に付け、心に余裕を持った状態で接することです。そして更に大事なことは、管理監督職を中心に組織として対応する方法を決めておくことです。

この研修では、難解なクレーム対応の個人的スキルを高めるとともに、組織対応力の強化を図ります。

## 一般職員向け

## 研修のねらい

- クレームの種類などクレームにおける基礎知識を習得します。
- 一般的クレームを迅速かつ円満に解決する方法を学び、2次クレーム削減等を図ります。
- ハードクレーム・悪質クレームの対応法を学びます。

年々増加するクレームは、件数の増加ばかりでなく、クレーム内容も対応困難になるばかりです。このような状況下、職員も対応に時間を取られ、実務に影響が出て、精神的に参ってしまうことも少なくありません。

この研修は、日常業務を効率化すると同じように、クレーム対応を効率化することを目的としています。クレーム予防、クレーム処理、クレーム事後対応という3つの視点で基本を学び、クレームに関する業務を削減するとともに、クレームに対するストレスの削減をめざします。

※ 下記の内容は一例です。ご要望にあわせてカリキュラムをご提案いたします。

## 管理監督職向け(1日コース)

|    |   |
|----|---|
| 午前 | 1. クレームの基礎知識<br>(1) 増加し続けるクレーム<br>(2) クレームはなぜ起こるのか<br>(3) クレームと苦情<br>(4) クレームの種類<br>(5) クレーマーとハードクレーマーの違い |
|    | 2. 悪質クレーマーの対応法<br>(1) 悪質クレーマーの見分け方<br>(2) 悪質クレーマーの初期対応法<br>(3) 不当要求とは<br>(4) 悪質クレーマーのケース別対応例<br>◇実習◇      |
| 午後 | 3. ハードクレーマーの対応法<br>(1) ハードクレーマーの特徴<br>(2) ハードクレーマーの基本対応策<br>(3) タイプ別ハードクレーマーの対応策<br>(4) 事例研究<br>◇実習◇      |
|    | 4. 組織としてのクレーム対応法<br>(1) クレーム対応方針<br>(2) クレーム対応ルールと体制<br>(3) 情報の共有化<br>(4) 対応法の習得(教育訓練)<br>◇実習◇            |

## 一般職員向け(1日コース)

|    |   |
|----|---|
| 午前 | 1. クレームの基礎知識<br>(1) 増加し続けるクレーム<br>(2) クレームはなぜ起こるのか<br>(3) クレームと苦情<br>(4) クレームの種類<br>(5) クレーマーとハードクレーマーの違い |
|    | 2. クレーム予防<br>(1) 事前説明や事前約束は慎重かつ積極的<br>(2) 態度や言葉遣い<br>(3) 2次クレーム防止のための言葉遣い<br>◇個人演習◇                       |
| 午後 | 3. クレーム対応の基本<br>(1) クレーム対応のステップ<br>(2) クレーム対応のポイント<br>(3) 短時間での解決法<br>◇事例演習◇                              |
|    | 4. 悪質クレーマーの対応法<br>(1) 悪質クレーマーの見分け方<br>(2) 悪質クレーマーの初期対応法<br>(3) 悪質クレーマーのケース別対応例                            |
| 午後 | 5. ハードクレーマーの対応法<br>(1) ハードクレーマーの特徴<br>(2) ハードクレーマーの基本対応策<br>(3) タイプ別ハードクレーマーの対応策                          |