

一般職員向け

研修のねらい

- クレームの価値を再確認し、対応者としての基本的姿勢を身に付けます。
- クレーム対応における効果的な技法を習得します。
- 個人レベルでのコミュニケーション能力を向上させるとともに、組織力の向上をめざします。

本研修では、これまで“嫌なもの”と感じがちだったクレームの“価値”を捉え直すとともに、クレーム対応力を向上させることで、仕事の生産性を上げ、さらには組織力を高めていくことをめざします。実際、クレーム対応に割かれる時間とエネルギーを最小化できれば、本来の仕事に集中できる時間が格段に増え、職員のメンタルヘルスにも大きく役立つはずですよ。

個人及び組織のクレーム対応能力を向上させることで、組織を成長させることを目的とした研修です。

1日コース

午前

1. クレームに向かう基本姿勢
 - (1) クレームをどう捉えるか
 - (2) 期待の表れとしてのクレーム
 - (3) 苦情＝“苦い情報”は、貴重な宝
2. クレーム“3ないキーワード”
 - (1) “出さない”“大きくしない”“繰り返さない”
 - (2) クレーム対応を組織の成長の糧とするために
◇ 演習「クレーム処理の事例収集」◇
3. クレーム対応の実践
 - (1) 初期消火からクレーム解消までの4ステップ
 - (2) “自損感情”と“自尊感情”の回復
 - (3) 解決しない時の“3変の法則”

午後

4. クレーム対応で一番大切な聞く能力
 - (1) クレームは“聞く”“聴く”“訊く”
 - (2) 住民心理を意識した対話の仕方
 - (3) 電話でのクレーム対応のポイント
◇ 演習「住民心理を意識した対話の練習」◇
5. クレーム対応と話す能力
 - (1) 説明力・説得力を生かす
 - (2) 断り方のスキル
 - (3) 終了に導くための決めゼリフ
◇ 演習「ロールプレイング」◇
6. 対応が困難な「ハードクレーム」の知識
 - (1) クレームのレベル その見分け方
 - (2) “負けない”“勝たない”“一人で頑張らない”
 - (3) 組織的対応の重要性
7. まとめ

管理監督職向け

研修のねらい

- クレームのレベルを見分け、段階に応じた対応方法を考えます。
- 通常のクレームとは異なる“グレーゾーンのクレーム”への対応を、ケース別に学びます。
- 不当要求に対する心構えと、具体的な“断り方”を習得します。

本研修では特に、“不当要求とまでは言えないが、通常のクレームとも異なるグレーゾーンのクレーム”に焦点を当て、個別的な対応方法を考えていきます。また、不当に要求を突き付けられた場合の“場面に応じた断り方”も習得していきます。

クレーム対応に割かれる時間とエネルギーを最小化し、本来の仕事に集中できる時間が増えることで、職員のメンタルヘルスにも良い影響を及ぼすことを期待できます。

1日コース

午前

1. クレームに向かう基本姿勢
 - (1) クレームのレベルを知る
 - (2) クレームの意義と価値
 - (3) クレームの背景
～潜在クレームからハードクレームまで
◇ 演習「日頃悩まされているクレームの具体例」◇
2. クレーム対応の基本
 - (1) 初期消火からクレーム解消までの基本ステップ
 - (2) まずは「謝って済む」レベルに持ち込む
 - (3) 解決策が無いときは「諦めてもらう」対応へ
◇ 演習「二次対応者」としての振る舞い方」◇

午後

3. ハードクレームに対する心得
 - (1) ハードクレームの見極め
 - (2) ハードクレーム対応の目的
 - (3) ハードクレーム対応の際の心がまえ
4. ハードクレーム対応の実際的方法
 - (1) 収集すべき基本情報
 - (2) ハードクレーム対応に役立つ質問技法
 - (3) ハードクレーム対応の際の応答技法
◇ 演習「質問と応答」◇
5. クレームを終了させるために
 - (1) 態度・表情・発声をコントロールする
 - (2) 場面に応じた断り方
 - (3) 相手の要求に対する具体的返し方例
◇ 演習「お断りする」◇
6. ハードクレームに対する予防策
7. まとめ