

21

# クレーム対応力向上講座



～ 県民の皆様にご満足いただける対応を目指そう ～

### 【講座のねらい】

公務員としてクレーム（問題解決を求める要求・請求）に対応するための、基本的な考え方からクレーム対応の技術、困ったお客さまへの対応法などを身につけ、県民サービスの向上を図ります。

### 【受講の効果】

- ・ 公務員としてクレームに対応するための、基本的な考え方が身につく。
- ・ クレーム対応の具体的な技術を学ぶことができる。
- ・ 公務員、自治体職員として誇りと自信を持って対応できるようになる。

### ◇日程・会場等

- ・ 日 程：令和5年11月21日（火）
- ・ 会 場：県セミナーパーク 205研修室、206研修室
- ・ 対象者：全職員  
（義務受講対象：主任級、主査級）
- ・ 定 員：32人



こんな人におすすめ！

- 窓口対応など、県民の方と直接やりとりする機会が多い人
- クレームの聞き方、説明の仕方など、クレーム対応を身につけたい人

### ◇プログラム（6.5時間） 集合型オンライン研修

9:00 9:15		12:00 13:00		16:45	
オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>● クレーム対応の基礎知識                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社会の変化とお客さま意識</li> <li>・ クレームとは何か(クレーム対応の意味)</li> </ul> </li> <li>● クレーム対応の心構え                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ クレーム対応は段階的に行う(対応のプロセス)</li> <li>・ 不当要求の判断基準</li> <li>・ 詫言言葉を活用する</li> </ul> </li> <li>● クレーム対応の技法                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ヒアリングの基礎技法</li> <li>・ 感情への対処法</li> <li>・ クレーム対応に有効な表現方法</li> <li>・ クレームについて説明する技法</li> </ul> </li> </ul>	休憩	<ul style="list-style-type: none"> <li>● クレーム対応の技法（続き）                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 解決策の提示法</li> <li>・ 満足を与えるクロージングの技法</li> </ul> </li> <li>● 困難なクレームへの対処法                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ それでも納得してもらえないときの対応法</li> <li>・ 例外を認める場合の注意点</li> <li>・ 誠意を感じないクレームへの対応</li> <li>・ クレーム常套句への対応</li> </ul> </li> <li>● 対応能力をさらに高めるために                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ クレームには協力して対応する</li> <li>・ お客さま意識をもつ</li> <li>・ 誇りをもってサービスを提供する</li> </ul> </li> </ul>	アンケート記入	

※講座内容、研修の進め方は状況によって変更になる場合があります。

### 【講師】

イノベーション・スクエア 代表 せきね たけお 関根 健夫

著書：「お悩み解決！公務員のためのクレーム対応駆け込み寺」  
 「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」  
 「臨機応変 クレーム対応完璧マニュアル」 他多数



### ◇受講者の声

- 対応のプロセス等、すぐにでも取り入れていきたい内容だった。
- 説明でも平行線であれば割り切ることも必要と自分で納得できた。
- クレームに対して即答しない、納得までいかなくてもあきらめてもらう等、目からうろこの話が多かった。