

23

クレーム対応力向上講座



～ 県民の皆様に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6年11月21日（木）
- ・ 会 場：県セミナーパーク 205 研修室
- ・ 対象者：全職員
(義務受講対象：主任級、主査級)
- ・ 定 員：30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"> ● クレーム対応の基礎知識 <ul style="list-style-type: none"> ・ 社会の変化とお客さま意識 ・ クレームとは何か(クレーム対応の意味) ● クレーム対応の心構え <ul style="list-style-type: none"> ・ クレーム対応は段階的に行う(対応のプロセス) ・ 不当要求の判断基準 ・ 詫言言葉を活用する ● クレーム対応の技法 <ul style="list-style-type: none"> ・ ヒアリングの基礎技法 ・ 感情への対処法 ・ クレーム対応に有効な表現方法 ・ クレームについて説明する技法 	休憩	<ul style="list-style-type: none"> ● クレーム対応の技法（続き） <ul style="list-style-type: none"> ・ 解決策の提示法 ・ 満足を与えるクロージングの技法 ● 困難なクレームへの対処法 <ul style="list-style-type: none"> ・ それでも納得してもらえないときの対応法 ・ 例外を認める場合の注意点 ・ 誠意を感じないクレームへの対応 ・ クレーム常套句への対応 ● 対応能力をさらに高めるために <ul style="list-style-type: none"> ・ クレームには協力して対応する ・ お客さま意識をもつ ・ 誇りをもってサービスを提供する 	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 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

- 考え方、対応など参考になり自信がついた。
- クレーム対応のプロセスや技法をたくさんの具体例で学ぶことができた。
- 相手の思いを汲みつつ、こちらの答えを伝える技法を説明していただき、非常に参考になった。