

26

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7年11月14日（金）
- ・ 会 場：セミナーパーク 204 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	● クレーム対応の基礎知識 ・ 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 ・ クレーム対応は段階的に行う（対応のプロセス） ・ 詫言言葉を活用する ・ 不当要求の判断基準 ● クレーム対応の技法 ・ 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	● クレーム対応の技法（続き） ・ 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 ・ 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 ● 対応能力をさらに高めるために ・ 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	

※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

- なぜ、クレームが起こるのか構造が分かりやすかった。
- すぐに実践できそうな内容で、前向きにクレーム対応に取り組めそうと感じた。
- 経験したことや実際の事例についての講義内容で分かりやすかった。