

32 **新**組織におけるカスタハラ対策講座

～事例から学ぶカスタハラ対応の実践ポイント～

【講座のねらい】

県民対応における適切なクレーム処理とカスタマーハラスメントへの理解を深め、個人と組織が安全かつ冷静に対応できる実践力を身につけます。

【受講の効果】

- ・クレームとカスタハラの違いを理解し、適切に判断できるようになる。
- ・組織的な連携や記録の重要性を理解し、再発防止に活かせるようになる。

◇日程・会場等

- ・ 日 程：令和8年8月18日（火）
- ・ 会 場：セミナーパーク 102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！

- 現場で使える対処法を身につけたい人
- 組織的な対応方策を理解し、備えておきたい人

◇プログラム（6.5時間） 対面研修

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"> ● カスタマーハラスメントの基礎知識 <ul style="list-style-type: none"> ・社会の変化とお客さま意識 ・カスタマーハラスメントとは何か ● クレーム対応の基本 <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) ・ヒアリングの基礎技法 ・詫び言葉を活用する ・感情への対処法 ・説明する技法 ・解決策の提示法 ● カスタマーハラスメントへの対応法 <ul style="list-style-type: none"> ・クレームとカスタマーハラスメントの違い 	休憩	<ul style="list-style-type: none"> ● カスタマーハラスメントへの対応法（続き） <ul style="list-style-type: none"> ・議論を平行線に持ち込む ・複数の職員で対応する ・記録を取る ・対応を切り上げる、打ち切る ● カスタマーハラスメントへの組織対応 <ul style="list-style-type: none"> ・カスタマーハラスメントへの対策指針 ・組織としての沈黙はカスタマーハラスメントを助長する ・他部署、警察などの連携を強化する ・クレーム対応へのストレスを緩和する 	

※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。

山口県では、令和7年12月に「山口県職員カスタマーハラスメント対応方針」を策定し、カスタマーハラスメントから職員を守り、良好な職場環境を確保するとともに、行政サービスを適正に提供するため、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で組織的に対応することとしています。

【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

