

令和4年度 ハードクレーム対応研修 実施要綱

- 1 目的 住民の自治体に対する要望・権利意識の拡大が増加傾向にある中で、対応が困難な過激なクレームへの対処の仕方を実践的に学び、クレーム対応力の向上を図る。
- 2 主催 奈良県市町村職員研修センター
(公益財団法人 奈良県市町村振興協会内)
- 3 日時 令和4年5月31日(火) 1日間
午前9時50分～午後4時まで
- 4 場所 奈良県市町村会館 8F 大研修室
橿原市大久保町302番1
TEL: 0744-29-8255
- 5 対象者 受講を希望する職員
定員 40名
- 6 研修内容 別紙日程表のとおり
- 7 研修資料 **本研修の資料印刷は、研修センターで行います。**
(各自印刷・持参は不要です。)
- 8 その他
 - (1) 持参するもの。 **(筆記用具、印鑑、事前課題)**
 - (2) 昼食は、各自で用意してください。
昼食は、研修室内の自席にておとりください。
 - (3) お車で来館される場合
 - ・パスカード持参の方 → そのまま入出庫してください。
 - ・上記以外の方 → 当会館入庫の際、駐車利用券をお取り頂き、研修室内で磁気処理をして下さい。
磁気処理機は、研修室の後方に設置してあります。
 - (4) 受講者の方へ
 - ・当日朝、自宅で体温を測ってきてください。
 - ・風邪症状や発熱等、感染の疑いがある場合は受講を見合わせてください。
 - ・**マスクを持参の上、研修室内では必ず着用してください。**
 - ・手洗い・咳エチケットの励行にご協力をお願いします。
 - ・換気のため、窓・扉を開放します。各自で衣服等により寒暖調節

をお願い致します。

・体調に異変を感じられましたら、速やかにお申し出ください。

- (5) **「事前課題」がございます。様式は、ホームページ(要ログイン)よりダウンロードしていただき、ご記入の上、研修当日、1部印刷してお持ちください。**

□□■ 令和4年度ハードクレーム対応研修 日程表 ■□□

講師：FPM-α 主任講師 三好 美穂子

日 時	内 容
【5月31日(火)】 9:50~10:00	オリエンテーション（研修センター）
10:00~16:00	<p>1. クレーム削減への対策とは (1) クレーム削減の3つの対策 (2) 口コミの影響とリピート率 ~ジョングッドマンの法則~</p> <p>2. クレームを生み出さない対策 (1) 第一印象の重要性 “声と表情・しぐさの心理学” (2) 怒りを生み出さない話し方 (3) 素直に聞き入れやすい話し方</p> <p>3. 対応困難なクレームへの対策のレベルアップ (1) “対応困難なクレーム事例”の共有と 対応策の再検討（事前課題） (2) 怒りの心理と初期謝罪 (3) 「傾聴」「共感」「謝罪」スキルを高める (4) 解決に導くテクニック (5) よくある事例を用いたケーススタディ (6) 事前課題事例を用いた “対応困難なクレーム”対応ロープレ</p> <p>4. 悪質なクレームへの対処方法 (1) グレーゾーン・不当要求の線引きとは (2) 一発消化の悪質クレーム対策トークを考える (3) 不当要求への心構えと危機管理対応 (4) 「クレーム常連さん」情報と対策の共有</p> <p>5. 職場実践へのアプローチ (1) 「クレームへの対策のまとめ」の作成・発表 (2) 研修総括と質疑応答</p>

- ★ 講師等の都合により、内容等が変更されることがありますのでご了承ください。
- ★ 昼食休憩は、12:00~13:00を予定しております。
- ★ 新型コロナウイルス感染症の感染予防のため、やむを得ず研修を中止とする場合がございます。
- ★ 受講の際は手洗い・咳エチケットの励行にご協力ください。
- ★ マスクを持参の上、研修室内では必ず着用してください。
- ★ 換気のため、研修中は窓・ドアを開放しておりますので、各自で衣服等により寒暖調節をお願いします。
- ★ 風邪のような症状がある場合は受講をご遠慮くださいますようお願い申し上げます。