

令和6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6年9月5日(木) 1日間
午前9時50分～午後4時
- 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 30名
※ 申し込み状況等により前後する場合があります。
- 6 研修内容 別紙日程表のとおり
- 7 研修資料 **本研修の資料は、各自で印刷いただき、当日お持ちくださいますようお願い致します。**
※印刷する資料は受講決定時にホームページにアップロード(要ログイン)いたします。なお、掲載期間は、研修当日までとします。
- 8 事前課題 **ご記入の上、研修当日お持ちください。**
※様式は受講決定時にホームページにアップロード(要ログイン)いたします。
- 9 その他
 - (1) 持参するもの。 **筆記用具、印鑑(サイン可)、研修資料、事前課題**
 - (2) 昼食は、各自で用意してください。
持参する場合は、研修室内でおとりください。

(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。

※ 2階研修室開催時以外、立体駐車場との連絡通路は開放いたしませんのでご注意ください。

(4) 受講者の方へ

- ・お車で来館される場合は、必ず奈良県市町村会館の駐車場（平面または立体駐車場）に駐車してください。近隣施設の駐車場についての費用は負担できません。
- ・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。
- ・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。

□□■ 令和6年度ハードクレーム対応研修 日程表 ■□□

ビジネスサポート株式会社
講師 服部 悦章

日 時	内 容
【9月5日(木)】 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. クレームの基礎知識</p> <p>(1) クレームはなぜ起こるのか</p> <p>(2) クレームと苦情</p> <p>(3) クレーマーとハードクレーマーの違い</p> <p>◆ 実習：自部署のケーススタディ ◆</p> <p>2. クレーム予防</p> <p>(1) 事前説明や事前約束に時間を掛ける</p> <p>(2) 態度や言葉遣い</p> <p>3. クレーム対応の基本</p> <p>(1) クレーム対応のステップとポイント</p> <p>(2) 短時間での解決法</p> <p>◆ ケーススタディ ◆</p> <p>4. ハードクレーマーの対応法</p> <p>(1) カスタマーハラスメントの現状</p> <p>(2) ハードクレーマーの特徴</p> <p>(3) ハードクレーマーの基本対応策</p> <p>(4) タイプ別ハードクレーマーの対応策</p> <p>◆ ケーススタディ ◆</p> <p>5. まとめ</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。
- ★ 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。
- ★ 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。