

# ハードクレーム対応

## ○講座のねらい

行政に対するクレームの中には、無理難題な要求をしてくる場合や、不当要求行為、常習クレーマーなど対応が極めて難しいものが増えている。自治体でのハードクレーム対応事例などをもとに、その見極め方を学び、具体的な対応技法を身に付け、組織として効果的に対応するための心構え等を習得する。

## ○対象者

受講を希望する職員

## ○日 程

令和4年 9月29日（木）～30日（金）2日間

## ○会 場

自治研修センター（午前9時30分までに集合）

## ○予定人員

30名

## ○カリキュラム

## ○講 師

イノベーション・スクエア  
杉山 真知子



	午 前	午 後
1 日 目	(9:40~10:00) ・オリエンテーション  (10:00~12:00) ・クレーム対応の基礎知識 ・実習 ・クレーム対応の基礎技法	(13:00~16:30) ・ハードクレーム対応の注意点 ・ハードクレーム対応へのシフトチェンジ ・引継ぎのタイミング ・実習 ・ハードクレームへの対応技法 ・誠意を感じないクレーマーへの対応法
2 日 目	(9:40~12:00) ・1日目の講義の続き 記録を残す、複数の職員で対応する、 対応を切り上げる、打ち切る ・実習	(13:00~16:00) ・実習 ・危機管理体制を強化する （常習クレーマーの抑止法） ・実習 ・対応能力をさらに高めるために  (16:00~) ・閉講

【令和3年度新設講座】

※ 令和3年度は、研修を中止したため掲載なし