

# クレーム対応

## ● 講座のねらい

多様化する行政サービスに対するクレームの事例を基に、その原因と対応方法を検討することによりクレームを防止するポイントを理解するとともに、住民心理を理解した接遇技術を学ぶ。

また、行政におけるカスタマーハラスメント対策の取り組みや判断基準を理解した上で、職員としての適切な対応方法を事例や演習を通して習得する。

リニューアル  
研修

## ● 研修について

- 【対象者】 受講を希望する職員
- 【日程】 第1組 令和8年6月29日（月）  
第2組 令和8年6月30日（火）
- 【会場】 自治研修センター
- 【予定人員】 各組54人
- 【講師】 イノベーション・スクエア 杉山 真知子 氏

## ● カリキュラム（1日間）

午前	午後
(9:30～9:50) ・オリエンテーション  (9:50～12:00) 講義1 クレーム対応の基礎知識 «実習1»グループディスカッション 講義2 クレーム対応の心構え 講義3 クレーム対応の技法	(13:00～16:00) 講義3の続き «実習2»事例研究 講義4 カスタマーハラスメントへの対応 講義5 対応能力をさらに高めるために  (16:00～) ・閉講式

## ● センター職員からの オススメポイント♪

クレーム対応について、基本的な内容からカスタマーハラスメントへの対処法まで演習を交えて学べます。また、クレームにつながりにくい接遇を学べる研修です。受講者の悩みや質問について、研修中に講師がアドバイスをくれるので、接遇やクレーム対応に悩んでいる方にオススメです。