

日 程 表

第1回 クレーム対応研修（窓口対応編）

1 研修のねらい 住民サービスの向上を目指し、クレームに対する心構えや対応方法を学ぶ。さらに、クレームを業務に活かすスキルを修得する。	
2 対象者（予定人員 36名） クレームに対応する心構え・能力の修得を必要とする窓口対応職員	
3 研修の概要 「近年のクレームの傾向」「クレームを起こさないための初期対応のポイント」「悪質クレームの心理的背景と対処方法」「クレームと組織対応の方法」「様々なクレームの種類と見極める方法およびその対応」等について、講義やロールプレイング、グループ討議等を通して学びます。特に最近行政の窓口が増えた「悪質クレーム」の特徴とその動機や心理的背景の解説に力を入れ、その対応について、実践的な「考えるヒント」を提供します。	
4 日 程 平成30年 5月31日（木） [1日]	
時間割	講師
9:00～ 9:15 オリエンテーション	弁護士法人 翼・篠木法律事務所 代表弁護士 篠木 潔 氏
9:15～12:00 クレーム対応を「学ぶ理由」 行政におけるクレーム対応の意味 「クレームそのもの」について知る 「クレームに対する正しい見方」を身につける 「クレーム対応に関する大きな誤解」を正す 「クレーム対応の基本原則」を知る クレーム対応のスキルを身につける	
13:00～15:10 クレームを言う「人」を知る コミュニケーションの障害をもつ人達を理解する 電話対応する場合のポイント クレーム対応とメンタルについて	
15:10～16:45 ロールプレイ (以上の時間割は目安です。グループ討議やロールプレイングの都合で若干変更することもあります)	
16:45～17:00 アンケート、事務連絡	