

# 20 クレーム対応力向上講座

～ 県民の皆様に満足いただける対応を目指そう ～

## 【講座のねらい】

クレーム（問題解決を求める要求・請求）に対応するための知識や心構えを習得し、県民サービスの向上を図ります。

## 【受講の効果】

- ・クレームの相手方の期待を理解し、適切な対応ができるようになる。
- ・クレームに対し、落ち着いて対応できるようになる。
- ・悪質クレーマーに対する対応を学ぶことができる。

## ◇日程・会場等

- ・日程： 第1回 平成28年7月20日（水）～21日（木）  
第2回 平成29年1月24日（火）～25日（水）
- ・会場： 県セミナーパーク 103研修室
- ・対象者： 全職員
- ・定員： 各回25人
- ・その他： 市町職員（各回定員25人）との合同講座

こんな人におすすめ！



- 窓口対応など、県民の方と直接やりとりする機会が多い人
- 相手方に、気持ちよく納得して欲しいと思っている人

## ◇プログラム（2日間 合計12時間）

9:30 9:40 10:00		12:00 13:00		16:30 17:00	
1 日 目	オリエンテーション	○クレームとは（講義） ・クレーム(Claim)と苦情 ・クレーム処理の心構え ○事実の明確化（講義・演習） ・事実明確化技法 ・傾聴のための5つの条件	休憩	○顧客の要求確認（講義・演習） ・顧客の求めるものは ・質問技法 ・相手の主張を論証する	
2 日 目	○処理方針の確定（講義・演習） ・クレーム処理の大原則 ・論理構築（ロジック・ツリー） ○処理交渉（講義・演習） ・交渉の心構え ・相手の要求の断り方	休憩	○アフターフォロー（講義・演習） ・解決への手順 ・クレームの共有化 ○悪質クレーマーへの対応（講義） ・悪質クレーマー対応の基本 ・威圧的な悪質クレーマーには	アンケート記入	

## 【講師】

メンタル・マネジメント研究所 代表 雨宮 利春

著書：「だからあなたの会社のクレーム対応は失敗する」

「絶妙な『クレーム対応』の技術」「絶妙な『断り方』の技術」



## ◇受講者の声

- ・自分の弱点(足りないスキル)が分かった。
- ・班内でのロールプレイングが多く、学んだことをすぐに練習することができ、ただ講義を受けるよりも身につけることができた。
- ・窓口業務や電話対応時に、クレームに限らず、県民に誠意をもって、自信をもって接することができるようになると思う。