

# 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。
- ・感情的なクレマーに対し、落ち着いて対応できるようになる。
- ・クレマーの無理難題に対する具体的な対応法を学ぶことができる。

## ◇日程・会場等

- ・日程： 第1回 平成29年7月20日（木）～21日（金）  
第2回 平成30年1月22日（月）～23日（火）
- ・会場： 県セミナーパーク 103研修室
- ・対象者： 全職員
- ・定員： 各回15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 ○悪質クレマーへの対応(講義) ・悪質クレマー対応の基本 ・威圧的な悪質クレマーには	休 憩	○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 ○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 ○事例研究 ・ケース1 ・ケース2	ア ン ケ ー ト 記 入	

## 【講師】

一般社団法人 人材開発支援協会 代表理事 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。