



## ヒューマンスキル/1日研修

Revised

# ハードクレーム研修

## 個人資質のアップと総合力・チーム力で勝負！

### ➤ 本研修の概要とねらい

- ①講師の豊富な経験や事例をもとに、発生時点での瞬間対策と個人とチームに分けて用意する事前対策に分けて、実践的で有効的な対応と対策の立案を行う。
- ②ハードな苦情・クレームに対応するために必要な個人が習得すべき知識と技能を習得する。
- ③職場をあげてチームでの対策構築を検討する。

### ➤ 主なコンテンツ

クレームとコンプレイン、しぐさ・表情の心理学、傾聴姿勢と代案提示、クレーム対応と心理学、CS重視の部下育成とその為のアプローチ、ハードクレームに対する制度とその盲点、講師のハードクレーム現場の指導改善例の紹介 など(詳細は裏面のタイムテーブルをご覧ください)

### ➤ 演習/実習の内容

ハードクレーム・グレーゾーンのクレームに対応するために、受講者の実例や講師の経験による事例と対策を、講師からの質疑応答とグループ討議を中心に行います。

### ➤ 受講対象(推奨)

全職員

### ➤ 講師からの一言

人生で大事なもの“時間”を皆さんと共にしていることを喜び、そして大切にしています。接遇、マナーでは、知識や技能だけにとらわれず、お客様との心の絆を深める想いの伝え方を受講者の方々と一緒に考えさせていただきます。楽しみながら、学びましょう。身につけましょう。



一般社団法人 日本経営協会講師  
吉海江 久実代(よしかい えくみよ)

アイク株式会社 不動産担保ローンの営業事務、区民センターのネイルスクール4か月コースにてネイル講師、病院での医療受付・診療補助、独立行政法人での受付事務を経て、現在は研修講師として活躍中。

接遇研修・クレーム対応研修・プレゼンテーション研修・コミュニケーション研修・ビジネスマナー研修・覆面調査・メンタルヘルス研修・ハラスメント研修・部下指導研修・パソコン研修・新人研修・ネイル 等のテーマで出講中。

### 本講師の他の研修

- a. ハラスメント防止
- b. メンタルヘルス
- c. 窓口対応
- d. 第一印象向上
- e. 情報リテラシー

# ハードクレーム研修

## 1日研修タイムテーブル案

研修テーマ	主なコンテンツ
<b>オリエンテーション</b>  <b>1. クレーム対応の基本的な考え方</b> ① 接遇＝クレーム対応≒CS向上≒業務改善 ② ホスピタリティマインド  <b>2. “CSマインド&amp;クレーム対応編”</b> ① 住民の求めているもの＝CS(顧客満足)とは ② クレームはチャンス ③ クレームとコンプレイン  <b>3. “接遇・マナー&amp;対人対応力編”</b> ① しぐさ・表情の心理学 ② 傾聴姿勢と代案提示 ③ クレーム対応と心理学	 ☞ アイスブレイキングと、研修の意義目的の共感共有  ☞ (ワークショップ)講師との質疑応答で、接遇の本質の理解を深める。  ☞ 公務サービスの本質を再考し、住民視線からの改善を考察する。 クレーム真因を追究し、1次と2次の対応の連動を検証する。  ☞ ホスピタリティあふれる接遇・マナーを反復ロープレで体得します。また、心理的側面から対人への心情表現法を習得する。
<b>昼食</b>	
<b>4. “事例研究&amp;チームビルディング編”</b> ① 相乗効果を生んだ事例 ② 顧客心理をついた事例 ③ CS重視の部下育成とその為のアプローチ  <b>5. 現場実践へのアプローチ</b> (1)ハードクレームの実情とその分析 ① グレーゾーン・不当要求の線引 ② 悪質クレマーの5タイプ ③ ハードクレームに対する制度とその盲点 (2)ハードクレームの有効対策の立案 ① 講師のハードクレーム現場の指導改善例の紹介 ② 一発消化の対策トーク ③ 可視化できる対策  <b>研修総括とまとめ 研修効果の自覚</b>	 ☞ 他の自治体・民間企業を教材とし、自組織での応用を検討し、組織として、CS向上を本来業務と捉えたPDCA計画を考察する。  ☞ ハードクレーム・グレーゾーンのクレームに対応するために、受講者の事例や講師の経験による事例と対策を、講師からの質疑応答とグループ討議を中心に行う。知識・技能の再確認、そして対策立案と、より実践的な指導進行の中、受講者自身がノウハウと自信を獲得できるよう徹底的に探求する。  ☞ 職場に対する提案“私の3分間CS運動”を作成

### ■本研修を受講した研修生の感想

- ◆実際に講師の先生が経験した事例について聞いたのが良かった。
- ◆個人のスキルに頼らず、職場全体での取り組みをする事の大切さに気づきました。

### ■本研修コーディネイト担当者からのワンポイントメッセージ

- ◆知識や技能だけにとらわれず、お客様との心の絆を深める想いの伝え方を一緒に考えていくスタイルが好評です。

## 本研修に関するお問い合わせ

一般社団法人 日本経営協会 関西本部  
〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4(大阪科学技術センタービル)  
電話 06-6443-6925 FAX 06-6441-4319  
URL <http://www.noma.or.jp>