



ヒューマンスキル/ 1日研修

Revised

困難クレーム対応

一般的な対応では解決できない場合

➤ 本研修の概要とねらい

- ①クレーム対応の基礎的知識を身につける。
- ②一般的なクレームと困難クレームの対処の違いを理解し、対応するスキルを習得する。
- ③具体的な対応事例やロールプレイング演習を通じ、実践的なクレーム対応のスキルを習得する。

➤ 主なコンテンツ

対応7つの鉄則、悪質クレーム対応時の風林火山、悪質クレーマーの常套句への対応法この言葉は禁句？それとも名フレーズ？、円滑なコミュニケーションのためのマジックフレーズ、NGワードきわどい4つの交渉技法、モンスター化した相手への対応、アンガーコントロールなど（詳細は裏面のタイムテーブルをご参照ください）。

➤ 演習/実習の内容

困難事例の共有
クレーム対応ロールプレイング

➤ 受講対象(推奨)

全職員

➤ 講師からの一言

最近では理不尽クレーマーに加え、正論クレーマーが急増しています。正論クレーマーはモンスター化すると対応に甚大なエネルギーを要し、心身ともに疲弊してしまいます。理不尽であれ、正論であれ、モンスター化した不当要求者はいくつかのタイプに分類ができます。分類に基づいた個々の対応の習得が、あなたに実りある成果をもたらします。



一般社団法人 日本経営協会講師
濱岸 末雄(はまぎし すえお)

大学卒業後、株式会社赤ちゃん本舗入社。その後株式会社ニチイ(現 イオン)に入社。本社人事本部教育企画課長、教育企画次長を経て、株式会社トス出向。教育事業部部長に就任し、2001年退職。現在、一般社団法人日本経営協会講師として全国自治体で活躍中。

各種階層別、マネジメント、リーダーシップ、コーチング、コミュニケーション、インストラクター養成、部下育成指導(コーチング、交流分析、OJT等)、メンタルヘルス、創造性開発、政策形成、問題解決、業務改善、目標管理、人事評価、リスクマネジメント、折衝・交渉力、クレーム対応、キャリア・デザイン、ライフプランなどのテーマで出講中。

本講師の他の研修

- a. リスクマネジメント
- b. マネジメント
- c. 階層別
- d. コミュニケーション

困難クレーム対応

1日研修タイムテーブル案

研修テーマ	主なコンテンツ
1. 困難クレーム対応マネジメントの基礎 (1)クレームの初期対応の流れ (2)悪質クレーム(不当要求)に対して組織がすべきこと (3)悪質クレーマー(不当要求者)と判断してよい基準 (4)悪質クレーマーへの対応法 (5)悪質クレーマーのタイプ別対応	☞ 困難クレームに直面した時に、どのように対処していけばよいのか、基本的な流れからスタートし、様々なクレームに対する対応の仕方を学ぶ。 ☞ 対応7つの鉄則、悪質クレーム対応時の風林火山、悪質クレーマーの常套句への対応法この言葉は禁句？それとも名フレーズ？、円滑なコミュニケーションのためのマジックフレーズ、NGワード
昼食	
2. 私の職場で実際にあった困難クレーム対応事例 3. 他の役所で起こった困難クレーム対応事例の研究 4. コミュニケーション (1)傾聴・信頼関係 (2)視線解析 (3)メタモデル～「決める」のは意識「やる」のは無意識 (4)発問テクニック (5)表現の基礎知識 5. クレーム対応の基礎 (1)クレームの基礎知識 (2)相手分析 (3)アサーション (4)きわどい4つの交渉技法 (5)モンスター化した相手への対応 (6)アンガーコントロール	☞ 実際にあった困難クレームの対応事例を共有する。 ☞ コミュニケーションの基本を習い、自らクレームをおこす未然に防ぐ知識を学ぶ。 ☞ 自分のことも、相手のことも考えた自己表現・自己主張

■本研修を受講した研修生の感想

- ◆ ロールプレイングなどを通じて実践的な練習ができた良かったです。
- ◆ 困難クレームの対応をする時のポイントについて丁寧に教えていただき、窓口業務の不安が減りました。

■本研修コーディネーター担当者からのワンポイントメッセージ

- ◆ 講師の豊富な指導経験から実際に自治体で困っていた事例をご紹介します。
- ◆ 研修終了後も職場ですぐに実践できるよう、テキスト、資料を豊富にご提供いたします。

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>