

# クレーム対応研修

対象者：一般職員～監督者

## 1. 研修の目的

クレーム対応は、単に「苦情を処理する業務」ではなく、大切な「住民/利用者の声」として、職員の対応力やサービス品質向上等に活かす大切な情報収集の場でもあります。しかし、的確に対応しなければ信頼を損ね、クレームの大きさや難易度が上がり、対応により時間と労力がかかります。本研修では、クレーム発生の要因を理解し、早期解決のための効果的な対応スキルを身につけます。また、職場の事例を検討し、未然に防ぐための危機管理意識を養います。

## 2. 研修内容

	内容	詳細・得たい成果
9:00	<b>1. クレームの原則</b> 1) これまでに発生したクレーム事例は 2) クレームの種類 3) クレームの原則 4) クレーム対応に必要なスキル	<ul style="list-style-type: none"><li>・クレームには表面化しているものとしていないものがあることを理解する</li><li>・適切な対応で信頼を得られるよう、クレーム対応の必須スキルを整理する</li></ul>
12:00	<b>2. クレーム対応の5つの手順</b> 1) 初期謝罪 2) 傾聴(信頼関係を築く) <ul style="list-style-type: none"><li>● あいづちの3つの種類</li></ul> 3) 質問(状況を把握する) <ul style="list-style-type: none"><li>● 質問の種類</li><li>● 質問のつなぎ方</li></ul> 4) 解決策の提示 納得・合意を得やすくなる話の進め方 5) プラスの印象で締めくくる	<ul style="list-style-type: none"><li>・住民・利用者の不満に寄り添い、理解と納得を得られる対応を学ぶ (クレーム対応を5つの手順に分け、ワークを交えて身につけていく)</li></ul>
13:00	<b>3. 相手のタイプに合わせた対応方法</b> 1) 2つのタイプと相手の特徴 2) タイプ別の対応方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・クレームを発する方にはどのような特徴があるかを整理し、タイプに分けて把握する</li></ul>
	<b>4. クレーム対応のポイント</b> 1) クレーム対応のポイント 2) タイプ別の対応方法 3) 対応途中からのクレームを防ぐには	<ul style="list-style-type: none"><li>・改めてポイントを整理し、対応スキルを活かすための意識を養う</li><li>・冒頭で振り返った事例について、どのようにすれば良いかを検討する</li></ul>
	<b>5. 実践的に考える</b> 1) ふさわしくない言葉と適切な言葉 2) ケーススタディ・ロールプレイング	<ul style="list-style-type: none"><li>・相手のことを考えた言葉かけを学ぶ</li><li>・実際のケースに沿って、研修で得たスキルを活かしながら実践トレーニングを行う</li></ul>
16:30	<b>6. まとめ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・研修を振り返り、自己課題を抽出する</li></ul>