

# ハードクレーム対応研修

## ～カスタマーハラスメント対応～

### 1. 研修の目的

対象者：一般職員～管理・監督者

ハードクレームと通常のクレームでは対応が若干異なります。ハードクレームを申し立てる人の特性・要望を理解し、二次対応者としてどのようにクレームを収めていくのか、その手法を学び、臆せず適切に対応できる事を目指します。

### 2. 研修内容

	内 容
9:00	<p><b>1. 自身のハードクレーム対応力を振り返る</b> 【講義・ペアワーク】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 過去、対応に苦慮した「ハードクレーム」</li> <li>2) 自身が対応者として行った対応とは？</li> <li>3) ハードクレームの要因を考える</li> </ol> <p><b>2. ハードクレームが発生するメカニズムとは</b> 【講義】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 一般的なクレームとハードクレームの違い</li> <li>2) クレームを申し立てる人の種類とその傾向</li> <li>3) ハードクレーム申立者を理解する <ul style="list-style-type: none"> <li>■自分は常に「正」と考える申立者</li> <li>■何故感情的に怒っているのか？～怒りの発生メカニズム～</li> <li>■怒りがコントロール出来ない申立者～注意すべき申立者の「怒り」～</li> </ul> </li> </ol> <p><b>3. クレーム対応の基本を再確認する</b> 【講義】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 初期対応（一次クレーム）→二次対応（二次クレーム）</li> <li>2) 初期対応の重要性～ハードクレームに発展させないために必要なこと</li> </ol>
12:00	
13:00	<p><b>4. ハードクレームに対応するために必要なスキル</b> 【講義・ペアワーク・グループワーク】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 自分の考えを上手に伝えるトレーニングワーク～合意形成ゲームで学ぶ～</li> <li>2) 表現力のスキルアップ <ul style="list-style-type: none"> <li>■言にくいことを伝える・依頼する「クッション言葉」</li> <li>■相手の信頼を得る「相槌言葉」</li> <li>■上手に切り返す「応酬話法」</li> <li>■win-winを築く「アサーティブコミュニケーション」スキル</li> </ul> </li> </ol> <p><b>5. ロールプレイングでスキルの確認・定着</b></p> <p><b>6. 総括</b> 【講義・ペアワーク】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 本研修で学んだこと～明日から自分が出来る事を考える～</li> </ol>
16:30	