

# ハードクレーム対応

## ● 講座のねらい

行政に対するクレームの中には、無理難題な要求をしてくる場合や、不当要求行為、常習クレマーなど対応が極めて難しいものが増えている。自治体でのハードクレーム対応事例などをもとに、その見極め方を学び、具体的な対応技法を身に付け、組織として効果的に対応するための心構え等を習得する。

## ● 研修について

【対象者】 受講を希望する職員

1泊2日

【日程】 令和8年 2月 5日（木）～ 6日（金）

【会場】 自治研修センター

【予定人員】 30人

【講師】 イノベーション・スクエア 杉山 真知子 氏

## ● カリキュラム（2日間）

	午前	午後
1 日 目	(9:30～10:00) ・オリエンテーション  (10:00～12:00) ・クレーム対応の基礎知識 ・実習 ・クレーム対応の基礎技法	(13:00～17:00) ・ハードクレーム対応の注意点 ・ハードクレーム対応へのシフトチェンジ ・引継ぎのタイミング ・実習 ・ハードクレームへの対応技法 ・誠意を感じないクレームへの対応法
2 日 目	(9:00～12:00) ・1日目の講義の続き 記録を取る、複数の職員で対応する、 対応を切り上げる、打ち切る ・実習	(13:00～16:00) ・実習 ・危機管理体制を強化する （常習クレマーの抑止法） ・実習 ・対応能力をさらに高めるために  (16:00～) ・閉講

## ● 受講者の声

- 普段の対応に役立ちそうな事例の紹介もあり、大変役にたちました。
- 成功事例、失敗事例を用いて具体的に説明があったのでとても分かりやすかったです。
- テキスト・実演も交えながら分かりやすい講義でした。

## ● センター職員からの オススメポイント♪

講義中に講師が相談を受けた全国の自治体の事例を多く示してくれます。私たちにとって身近な話が聞けるので、ハードクレームに悩んでいる人や今後のために対策を検討したい方にオススメです。