

# 若手職員向け クレーム対応基本研修

## 研修の 目的

窓口や電話対応の業務において、クレームの初期対応は必須のスキルです。本研修では、年次の浅い若手職員を対象に、クレーム対応の心構えや対応の手順・ポイントなどの基礎を理解しながら、市民対応のあり方を学びます。

- ① クレーム対応に対する基本的な意識の醸成
- ② クレームの初期対応のポイントの理解
- ③ 事例検討とロールプレイングによる実践的なスキルの習得

### ■ 主な内容（標準時間：4時間）

項目	内容
1. クレームの捉え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クレーム対応の経験の共有、クレーム対応で思うこと</li> <li>・なぜクレーム対応に抵抗を感じる人が多いのか？</li> <li>・クレームは全て悪い話なのか？ (住民からの貴重な意見や職員が気づいていない潜在的なニーズが隠れている可能性)</li> <li>・接遇レベルの向上とクレームの関係性</li> </ul>
2. クレーム対応の基本手順とスキル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クレームの初期対応のポイント               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 相手の心情理解(何に対して謝罪するのか？)</li> <li>クレームの内容や要望の確認</li> <li>解決策・代替案の提示のポイント</li> </ul> </li> <li>・基本スキル(1): 傾聴               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 「この人は私の話を聞いてくれている」と思うポイント</li> </ul> </li> <li>・基本スキル(2): 質問               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ オープンクエスションとクローズドクエスションの使い分け</li> </ul> </li> <li>・基本スキル(3): 説明               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 説明の仕方のポイント、相手に配慮した説明</li> </ul> </li> </ul>
3. ケース別クレーム対応のポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当方にミスや不手際がある場合</li> <li>・相手に非がある場合</li> <li>・相手が感情的になっている場合</li> </ul>
4. 事例検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>・共通事例による事例検討とロールプレイング</li> </ul>
5. 組織的なクレーム対応体制のために	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「報・連・相」の徹底</li> <li>・記録の重要性</li> <li>・周囲の職員が意識すること(対応する職員を孤立させない)</li> <li>・クレームの要因分析・改善と再発防止</li> </ul>

お問い合わせ・ご相談

株式会社 学宣

03-6205-5691

uketsuke\_sougou@gakusen.co.jp