

ハードクレーム対応研修

研修の 目的

- ① 近年増え続けるハードクレームについて、ハードクレマーの特徴、暴力や嫌がらせ行為等への対応方法を事例を通して学びます。
- ② ハードクレームと似たカスタマーハラスメントや万が一ハードクレームを受けてしまった際のストレスの対処方法も同時に学びます。

■主な内容(標準時間3～4時間)

項目	内容
◆オリエンテーション	・研修の目的と進め方
1. 自治体におけるハードクレーム	(1)ハードクレームとは ・不適切要求、不当要求、暴力、嫌がらせ等 (2)ハードクレームの現状 ・カスタマーハラスメントと併せて現状を知る (3)ハードクレームの事例 ・他市等の事例に学ぶ
2. ハードクレマーの特徴と交渉の打ち切り方	(1)ハードクレマーの特徴 ・自己主張の押し付け ・常習的な要求 ・暴力的な言動及び暴力行為 ・訪問の要求や長時間の居座り、拘束 ・嫌がらせ行為、・犯罪行為 等 (2)判断基準について (3)交渉の打ち切りのポイント ・同じ話の繰り返し ・文書による最終回答、 ・交渉経過の記録
3. 暴力や嫌がらせ行為を行う者に対する対応方法	(1)組織的な対応 (2)実際の対応の留意点 (3)犯罪行為に該当する場合 ・公務執行妨害罪、暴行罪、傷害罪、脅迫罪、器物損壊罪、威力業務妨害罪、不退去罪 等 ・警察への通報と連携
4. ハードクレーム対応に係るストレスへの対処方法	(1)自身のストレス対処方法 (2)クレームでダメージを受けた職員へのフォロー
◆研修のまとめ	・まとめ ・質疑応答

お問い合わせ・ご相談

株式会社 学宣

03-6205-5691 uketsuke_sougou@gakusen.co.jp

(管理コード) 250723-0016