

# ハードクレーム対応研修

対象者：一般職員～監督者

## 1. 研修の目的

クレーム発生時に二次対応を担当する方やクレーム対応の上級編を学びたい方を対象に、二次対応からハードクレームに発展させない手法とハードクレームが発生した場合に適切な対応法を習得します。

## 2. 研修内容

	内 容
9:00	<b>1. ハードクレームの発生メカニズムを把握する</b> 【講義・個人ワーク】 1) クレーム対応スキルの必要性を理解 2) 対応の難しかった事例(ハードクレーム例)の共有 3) 要因を分析 4) ハードクレームに発展するメカニズムを把握 5) 今回の研修に対する自分の課題を確認(個人目標の設定)
12:00	<b>2. クレーム対応スキルを高める(二次対応の基本)</b> 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1) 事例研究(こちらに不手際がある・相手の勘違い・無理な要求など) 2) 信頼関係の築き方(表情・挨拶・立ち居振る舞いなど) 3) 相手の感情を沈静(傾聴、共感) 4) 目的別タイプ分け(金銭・利益供給、自己主張タイプ等) 5) 必要な客観的な情報の把握法(5W2HIR) 6) 双方が満足する解決案を判断し、適切に対応(説明又は提案)
13:00	<b>3. ハードクレームの対応法を習得する</b> 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1) 7大要求とは?(相手の要求を把握) 2) 対応法のポイントとは? ● 複数で対応(役割分担・録音、関係機関との連携・通報) 3) 悪質クレームの注意点 4) 他市の具体的な対策例 5) 関係法令の基本知識(公務執行妨害、職務強要、器物破損、暴行など)
16:30	<b>4. 交渉力を磨く</b> 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1) 交渉術の基本(ゼロサム交渉とプラスサム交渉) 2) 説得話法の理解(納得を得る伝え方、マジックフレーズの活用) 3) BATNAの設定法(最も望ましい代替案) 4) 交渉実習&振り返り
	<b>5. 実行宣言</b> 【講義】 1) 質疑応答 2) 実行宣言(プレゼンテーション)