

令和5年度 特別研修（共同）「ハードクレーム対応研修」実施要領

- 1 目的 ハードクレームに対する適切な対処法を習得するとともに、組織対応の重要性について学ぶ。
- 2 対象 【県】主幹・副課長級の職員（各所属につき1人・未受講者優先）
【市町村】課長補佐級以上の職員
- 3 予定人員 県300人・市町村60人
- 4 日程 各所属・各団体に指定する期間
受講報告の提出を期限内に行えるように、日程を調整し、研修を受講してください。
- 5 手法 eラーニングシステム「e-Lab」（イーラボ）による動画研修
動画視聴の詳細については、「動画視聴について」を確認してください。
- 6 配信時期 10月2日（月）から11月13日（月）まで

7 カリキュラム及び講師

カリキュラム	講師	予定時間	テキスト
ハードクレーム対応研修	熊川次男総合法律事務所 弁護士 熊川 俊充 氏	約3時間	あり

※テキストはイーラボの動画の視聴ページからダウンロードしてください。

- 8 会場 各所属ほか
- 9 準備品 筆記用具、インターネットに接続できるパソコン等の端末、テキスト等研修資料、実施要領、シラバス（研修案内）、「動画視聴について」
- 10 受講後 以下の報告期限までに電子申請フォームで報告してください。
【電子申請フォーム】
インターネット：<https://logoform.jp/form/vqMu/355322>
LGAWAN：<https://tb.logoform.st-japan.asp.lgwan.jp/form/vqMu/355322>
【提出期限】11月13日（月） ※期限厳守

11 その他

- (1) 講義動画及びテキストは本研修のみに限り使用し、録画、撮影、スクリーンショット、引用、転用、転載、第三者への共有等はしないでください。
- (2) 業務等の都合によりやむを得ず欠席する場合は、以下のとおり対応してください。
【県職員】所属長確認の上、欠席届を電子申請フォーム(<https://logoform.jp/form/vqMu/187195>)により提出してください。
【市町村職員】御自身の所属団体の研修担当課へ申し出をしてください。

担当：人材開発グループ 県職員担当 近藤 【E-mail】 kondo@hitozukuri.or.jp
人材開発グループ 市町村職員担当 稲益 【E-mail】 inamasu@hitozukuri.or.jp
【電話】048-664-6681（県職員担当） 048-664-6684（市町村職員担当）
【FAX】048-664-6667（共通）

動画視聴について

彩の国さいたま人づくり広域連合の研修で使用する動画は、eラーニングシステム「e-Lab」で配信します。
研修生は、注意事項を御確認の上、下記手順に従ってシステムにログインし、視聴してください。

注意事項

- ①効果的・効率的な研修となるよう、テレワークや庁内会議室の活用により研修生の受講環境の確保に御協力をお願いします。
- ②動画について、倍速などで聞くとばすような視聴方法はお控えください。

(1) システムにアクセス

御自身の端末で下記URLからアクセスしてください。

https://hitozukuri-e-lab.com/HITOUZUKURI/Elearning/View/Login/P_login.aspx?currentLanguageId=

★彩の国さいたま人づくり広域連合のHPからもアクセスできます。TOPページ ⇒ 「職員研修」 ⇒ 「自己啓発」

(2) システムにログイン

指定のユーザーID（研修生名簿を参照。）を用いてログインしてください。

初期設定では、パスワードはユーザーIDと同一になっています。

初回ログイン時にパスワードの変更を求められますので、御自身で任意に設定してください。

★ 変更後のパスワードは事務局で把握することができません。忘れないよう御注意ください！

★ 今回指定するユーザーIDは研修動画の視聴期間のみ利用可能です。

※ 今回のユーザーIDで、研修動画の視聴期間内に限り、その他の自己啓発用動画も御視聴いただけます。

ただし、業務に必要な場合を除き、御視聴は勤務時間外としてください。

（研修動画の視聴期間外に、引き続き自己啓発用動画を御利用いただくため、ぜひ御自身でユーザー登録をお願いします。）

なお、自己啓発動画は、公社等職員は御視聴いただけませんので御了承ください。

(3) 動画視聴（以下①～④の手順で視聴してください）

①ユーザーIDとパスワードを入力しログイン

- ユーザーIDと初期パスワードは同一です（ユーザーIDは「研修生名簿」を参照）



②パスワード変更

- 画面上部の名前がご自身の名前であることを確認してください！



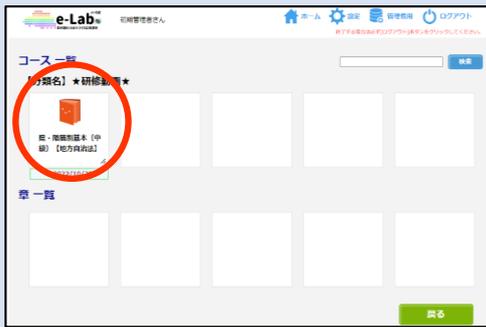
③ユーザーIDと自分で設定したパスワードでログイン



④一番左の★研修動画★をクリック



⑤対象となる研修のアイコンをクリック



⑥下段に表示された研修動画のアイコンをクリック

- 複数動画がある場合、前の動画を視聴完了しないと次の動画が視聴できません



⑦「コンテンツ」ボタンをクリックして視聴開始



⑧研修動画を視聴

- 「中断して戻る」ボタンを押すと、途中までの視聴記録を残すことができます。最後まで視聴すると「閲覧終了」ボタンが表示されます。「閲覧終了」ボタンをクリックするとシステム上で動画が「受講完了」となります。
- 研修のテキストがある場合は、画面左下にダウンロード用リンクが表示されます。URLをクリックし、テキストをダウンロードのうえ受講してください。



⑨「次章へ」ボタンを押して次の動画へ進みます。(複数の動画がある場合)



⑩最後の動画の閲覧終了後、「実施要領」に記載されているURLから電子申請フォームへアクセスし、受講報告(アンケート)を入力してください。



特別研修（共同）

研修名	ハードクレーム対応研修	実施日数・時間	計 3 時間程度	
		手 法	動画研修	
		会 場	各所属ほか	
		市町村研修コード	405	
ねらい	ハードクレームに対する適切な対処法を習得するとともに、組織対応の重要性について学びます。			
対象者	【県】主幹・副課長級の職員（各所属につき 1 人・未受講者優先） 【市町村】課長補佐級以上の職員			
実施日	研修生に別途通知			
予定人員	県 3 0 0 人・市町村 6 0 人			
学 習 計 画				
カリキュラム	動画時間数		内 容	
	時	分		
ハードクレーム対応研修 （講師：熊川次男総合法律事務所 弁護士 熊川 ^{くまかわ} 俊充 ^{としみつ} ） ・クレーム対応の流れ ・クレーム対応総論 ・クレームの初期段階 （相手の怒りを静める） ・クレームの初期段階 （材料、証拠集め） ・クレームの交渉段階 ・通常のクレイマーと悪質クレイマー ・悪質クレイマーへの対処方法 ・事例検討	3	00	・初期段階と交渉段階の峻別 ・法的な観点から ・お礼&お詫び ・マザリング ・相手の情報の特定方法 ・申し出の内容の特定方法 ・具体的な交渉方法（複数対応、録音等） ・内容と手段で区別 ・交渉するという発想を捨てる ・時間を区切る ・日の当たるところに引っ張り出す	
特記事項				