

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300人・市町村60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				