

特別研修（共同）

研修名	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 俊充 <small>くまかわ としみつ</small>	
		期間	各所属・各団体で指定する期間	
		会場	各所属・各団体で指定する場所	
		予定人員	県300人・市町村40人	
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	各所属・各団体で指定する日			
手法	動画研修			
学 習 計 画				
カリキュラム		動画時間数		内 容
		時	分	
クレーム対応の流れ		3	00	・初期段階と交渉段階の峻別
クレーム対応総論				・法的な観点から
クレームの初期段階 (相手の怒りを静める)				・お礼&お詫び ・マザリング
クレームの初期段階 (材料、証拠集め)				・相手の情報の特定方法 ・申し出の内容の特定方法
クレームの交渉段階				・具体的な交渉方法（複数対応、録音等）
通常のクレイマーと悪質クレイマー				・内容と手段で区別
悪質クレイマーへの対処方法				・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
事例検討				・事例検討ではコロナ特有のクレームにも触れます。
備考	・県職員と市町村職員との共同研修（市町村研修コード NO. 307）			