

## 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 <sup>くまかわ</sup> 俊充 <sup>としみつ</sup> ）  ・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  ・通常のクレーマーと悪質クレーマー  ・悪質クレーマーへの対処方法  ・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  ・相手の需応報の特定方法 ・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			