E　接遇／コミュニケーション　E-6

クレーム対応研修

対　象	会計年度任用職員を含む全職員
日数/時間	半日間／3時間
研修のすすめ方	講義、ロールプレイング

研修のゴールと概要	**クレームを減らす、クレームをおさめる基本を習得する** 住民満足度に繋がるサービスのあり方・考え方、応対スキルを中心に、クレームを起こさないための基本姿勢や、クレームを受けたときの初期対応の進め方について、実例を通して実践的に学びます。 ●住民の立場や不満の背景を理解し適切に初期対応する ●苦情の内容を見極める判断力を身につける ●組織として連携し適切に対応する

研修の特徴	01　住民の不満の背景を理解し、適切な初期対応ができる力を習得する 02　正当な苦情と不当要求を判断する力を身につける 03　組織として一貫したクレーム対応を強化する

プログラム	**1. クレーム対応の基本理解** ・行政におけるクレームの特徴 **2. 初期対応の基本スキル** ・適切な謝罪と説明の仕方 **3. コミュニケーション技法** ・傾聴、共感／感情的な相手への対応 **4. 不当要求（カスハラ）への対応** ・正当クレームとの違い／引継ぎ判断 **5. 組織対応と再発防止** ・報告、共有／チーム対応 **6. ケース別対応演習** ・ロールプレイング／フィードバック

Copyright(c) 2026 NIPPON OMNI-MANAGEMENT ASSOCIATION

●課題に寄り添ったカスタマイズ対応

掲載プログラムはモデルプログラムです。経験豊富な専門スタッフが、課題やご希望を丁寧にヒアリングし、最適な講師選定と効果的な育成プログラムをカスタマイズしてご提案いたします。

●お問い合わせ／ご相談／お見積り依頼　https://www.noma.or.jp/hrd/contact/

「実施の希望日時」「対象者」「テーマ」「ご予算」等、わかる範囲でご相談ください。