

ハードクレーム対応研修

■受講対象者

- クレーム対応力を身につけたい職員

■研修のねらい

- ハードクレーム対応の正しい知識の理解と組織対応の方法を習得する。

- ・ハードクレームの定義（範囲）と体験
- ・具体的な対応の流れ
- ・対応の中で、気を付けるべき点
- ・総合ロールプレイング

■講師紹介

結エデュケーション（株）

高嶋 謙行 氏 ・ 森田 壮 氏

■本協議会での研修実績（高嶋講師）

- ・新任係長研修（H22～H26）
- ・ハード・クレーム対応研修（H26～）
- ・一般職員2部研修（H27～）

■本協議会での研修実績（森田講師）

- ・ハード・クレーム対応研修（H26～）※H28は除く
- ・タイムマネジメント研修（H30～）



■参加者の声

- クレーム、ハードクレームの境界、対応手順について、とても勉強になりました。想定外を想定内にできるように勉強したいと思います。
- ハードクレーム対応は、チームでの役割分担が何より大切だと思いました。絶対1人での対応はしないよう係員に指導していきます。
- ロールプレイングは臨場感があり、実際にクレームを受けているかのようなようでした。いくつかのクレームのパターンを見ることもでき、勉強になりました。

■カリキュラム

9:00 9:15 9:30

12:10 13:10

16:30

受付	オリエンテーション	ハードクレームの定義	昼食	総合ロールプレイング
----	-----------	------------	----	------------

■研修の概要

持参物、事前課題等は研修協議会ホームページで御確認ください。

【日程】 第1回 令和2年10月 5日（月）

第2回 令和2年10月 6日（火）

【定員】 1回 36人

【会場】 熊本県市町村自治会館別館 2階 会議室

【申込期限】 令和2年 9月 4日（金）