

# クレーム対応研修

～ 対応が組織の信頼度を高める ～

## 目的

苦情やトラブルの本質を学び、豊富な自治体事例の活用により、特に難クレームに対する実践的な対応力を身に付けます。社会の変化に応じたクレーム対応、組織としての対応力向上への理解も深めます。

## 内容

### クレーム対応

【関根 健夫】

- 公務職場に特化したクレームの対応技法
- クレーム対応の基礎知識・技法
- 難クレーム対応の注意点と対応技法
- 不当要求とカスタマーハラスメント
- 組織としてのクレーム対応体制

## 対象・日程等

対象者：市町村長等の推薦、希望職員

日程：

A日程 令和7年10月2日(木)～10月3日(金)

B日程 令和8年1月29日(木)～1月30日(金)

定員数：72人(36人×2日程)

場所：東北自治総合研修センター

受付時間：午前9時20分～9時50分

## 準備物

特にありません。

## 研修PR

クレーム対応はどの部署でも日々の業務において避けては通れないものです。この研修では、クレームの本質を学び、未然防止と実践的な対応力を身に付け、個人としてのスキルアップを図ります。また、組織としての正しい対応を学ぶとともに、昨今問題となっているカスタマーハラスメントについての理解を深め、対処法を学びます。

日常業務において窓口対応や住民との関わりの多い、若年層から管理・監督職の幅広い階層の皆さんに受講いただきたい研修です。

## 講師

せきね たけお  
関根 健夫

イノベーション・スクエア 代表

### 経歴

民間企業を経て会社設立。クレーム対応力、交渉力強化をビジネスの基本能力ととらえ、官公庁、企業等で研修、講演、コンサルティングを行っている。

『公務員のためのクレーム対応マニュアル』（ぎょうせい）ほか、著書多数。

現在「月刊ガバナンス誌」にてカスタマーハラスメント対策を解説、連載中。



## タイムスケジュール

	9:00	10:00	10:30	12:00	13:00	16:00	16:30
1日目		開講式 オリエンテーション	研修	休憩	研修		宿泊オリエンテーション
2日目	研修			休憩	研修	閉講	

## Ⅱ

### 専門研修

### ステップアップ研修