

令和7年度 専門研修 ステップアップ研修

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

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			研修	研修	閉講		