

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つけます。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：令和8年10月1日(木)～10月2日(金)
 定員数：36人
 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。
 月刊「ガバナンス」誌にて「クレーム対応」「カスタマーハラスメント対策」を20年に渡り執筆。



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 村コンテション	研修	休	研修		宿泊コンテション
2日目	研修			憩	研修	閉講	

令和7年度受講者の声

- ・これまでクレームの電話等を受けた際は苦手意識を持っていたが、この研修で学んだことを実践したくなったし、どの課に配属になっても役立つスキルを得られたと思う。
- ・どのように逆質問をして多くの情報を得るか、という視点が自分にとっては新鮮だった。
- ・経験豊富な講師の方で、ご自身の体験談や市町村の聞き取りの事実を交えての講義であり、とても興味深い内容だった。

II

専門研修 ステップアップ研修