

# 講義・演習概要 (シラバス)

## 第2部課程第169期 (平成26年1月9日～3月19日)

課 目 名	自治体職員のクレーム対応
時 限 数	2時限
担 当 講 師	<p>株式会社アイベック・ビジネス教育研究所代表取締役 関 根 健 夫 &lt;プロフィール&gt;</p> <p>1979年 武蔵工業大学(現東京都市大学)工学部建築学科卒業、藤和不動産株式会社(現三菱地所レジデンス)入社。本社、名古屋支店にて、企画、開発、営業等の業務を歴任</p> <p>1988年 株式会社アイベック・ビジネス教育研究所を設立</p> <p>現在 社団法人日本経営協会、株式会社みずほ総合研究所講師 NTT電話対応コンクール東京地区大会審査員</p> <p>「公務員のためのクレーム対応マニュアル」(ぎょうせい)他、著書多数。 月刊「ガバナンス」誌にて、クレーム対応連載中。(7年)</p>
ね ら い	行政に寄せられるクレームは、利権、許認可に関するものから、趣旨、目的がはっきりしないものまで多岐に及ぶ。それら、すべてのクレームに一律に対応することは不可能である。自治体職員のクレームに対するストレスを軽減し、有効な対応方法について学んでいただく。
講 義 概 要	<p>1. クレーム対応の基礎知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 社会の変化とお客さま意識</li> <li><input type="checkbox"/> クレームとは何か(クレーム対応の意味)</li> </ul> <p>2. クレーム対応の基礎技法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> クレーム対応は段階的に行う(クレーム対応のプロセス)</li> <li><input type="checkbox"/> 不当要求とは何か</li> <li><input type="checkbox"/> ハードクレーム対応へのシフトチェンジ</li> <li><input type="checkbox"/> 詫び言葉の意味</li> </ul> <p>3. ハードクレームへの対応技法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 誠意を感じないクレーマーへの対応法</li> <li><input type="checkbox"/> クレーム常套句、状況への対応法</li> </ul>
受講上の注意	特になし。講義内で質疑応答を行うが、時間外にも喜んでお受けする。
使用教材	講義の趣旨を記載したレジュメ(テキスト)を使用する。
効果測定	特に行わない。
そ の 他 (他の課目との関連)	特になし。