

講義・演習概要（シラバス）

第2部課程第170期（平成26年5月8日～7月17日）

課 目 名	6-5 自治体のクレーム対応とその活かし方
時 限 数	2 時限
担 当 講 師	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 ＜プロフィール＞ 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 1988年 株式会社アイベック・ビジネス教育研究所を設立 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 N T T 電話応対コンクール東京地区大会審査員 「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」誌で、クレーム対応について、8年間連載中。
ね ら い	行政に寄せられる“クレーム”は、必ずしも“苦情”ではない。 クレームを住民の生の声にとらえ、その内容を行政に生かすことを考える。 一方、趣旨、目的がはっきりしないクレームや、行政対象暴力などの違法行為もある。そのようなクレームに、組織としていかに対応すべきか、組織力強化の観点からも対応方法について学んでいただく。
講 義 概 要	1. クレーム対応の基礎知識 ☐ 社会の変化とお客さま意識 ☐ クレームとは何か（クレーム対応の意味） ☐ 住民の声としてクレームを生かす 2. クレームを生かすための対応技法 ☐ クレームを受け止める ☐ 問題の核心に迫る ☐ クレーム対応、判断のポイント 3. クレームに強い組織作り ☐ 悪質クレーマーへの対応法 ☐ クレームを今後に生かすには
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。