

講義・演習概要（シラバス）

第2部課程第171期（平成26年10月7日～平成26年12月18日）

課 目 名	6-5 自治体職員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 常任講師 村野 栄子 ＜プロフィール＞ 1975年 国学院大学 経済学部 卒業 在学中、アナウンスアカデミー専門学校 修了 財団法人 電気通信共済会 入社 技術部においてテレフオンサービス担当 現 在 株式会社アイベック・ビジネス教育研究所 常任講師 官公庁・自治体、関連団体などで研修、講演、調査、コンサルティングを行っている。
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。
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。