

◆ クレーム対応力講座

※2回とも同内容で実施いたします。

□講師：一般社団法人日本経営協会 講師 森 義 隆

□目的：クレーム対応の基本的な考え方を、手順を体系立てて学ぶとともに、ハードクレーム対応の鉄則や、不当要求への対処等、法律知識（クレーム対応に関する法律の基礎知識）等を学ぶことを目的とします。

□対象：係長級

□時間：1日間（6時間）

□プログラム

第1回・第2回	
午前（9:30～12:00）	午後（13:00～16:30）
1 もし、皆さんが役所を訪れる立場（住民）だったら、職場や皆さんに何を望みますか	5 主なクレームの種類と対応方法
2 CS（住民満足）とは… 「立場を替えて」考える	6 組織全体でクレームに対応する
3 現代のクレームとは… 社会はクレーマーでいっぱい	
4 電話対応（ロールプレイング）で考える初期対応	

□ 特記事項・・・なし