

ステップアップ研修「悪質クレームの法的対応」

【日 時】	令和2年8月5日（水）13：30～17：00
【会 場】	特別区職員研修所
【受講者数】	64名
【講 師】	表参道法律事務所 弁護士 横山 雅文 氏
【研修内容】	<p>&lt;目的&gt;          弁護士を講師に招き、悪質なクレームについての知識を深め、かつ、住民からの要求や主張に対して、組織として適切に対応することができる能力の向上を図るとともに、法的な対応方法を学ぶ。</p> <p>&lt;内容&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① クレームと初期対応の重要性</li> <li>② 最近のクレーマーの動向</li> <li>③ クレーマーの心理的特質</li> <li>④ クレーマー増加の社会的背景</li> <li>⑤ 悪質クレームの法的対応の要点</li> <li>⑥ クレーマータイプ別分析と対応方法</li> <li>⑦ ロールプレイングによる実践的なクレーム対応</li> <li>⑧ 事例紹介 ほか</li> </ol>
【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クレーマーの特質を学んだことで、今後窓口対応をする際、落ち着いて対応することができそうです。</li> <li>・講義で扱っていた事例が、具体的かつ現実的な内容だったため、大変参考になりました。</li> <li>・論理的で明快な説明だったため、とてもわかりやすかったです。</li> </ul>