

ステップアップ研修「悪質クレームの法的対応」

【日 時】	令和3年2月19日（金）13：30～17：00
【会 場】	特別区職員研修所
【受講者数】	65名
【講 師】	表参道法律事務所 弁護士 横山 雅文 氏
【研修内容】	<p><目的> 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><内容></p> <ol style="list-style-type: none"> ① クレームと初期対応の重要性 ② 最近のクレーマーの動向 ③ クレーマーの心理的特質 ④ クレーマー増加の社会的背景 ⑤ 悪質クレームの法的対応の要点 ⑥ クレーマータイプ別分析と対応方法 ⑦ 実践的なクレーム対応 ⑧ 事例紹介 ほか
【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的な事例を講義で聞いたため、職場ですぐに活かされそうです。 ・通常のクレーム研修や接遇研修等では学べないような法律的な話を聞くことができ、とても役に立つ内容でした。 ・講師の説明が論理的でわかりやすかったです。また、講師の経験談も交えながらの説明だったため、イメージがしやすかったです。