

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10月1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>&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 最近のクレイマーの動向</li> <li>③ クレイマーの心理的特質</li> <li>④ クレイ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 クレイマータイプ別分析と対応方法</li> <li>⑦ 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>・実際に謝罪文を要求されたことがあり、ロールプレイを通して対応の方法が良くわかりました。また、悪質クレイマーと相対する時の態度など参考になりました。</li> <li>・これまでは丁寧な対応がベストで時間をかけてもなお解決できない事がありましたが、悪質クレームの認識(振り分け)が必要であること知り少し気持ちが楽になりました。</li> <li>・いつ経験してもおかしくないような事例を確認でき、すぐに活かせる内容でした。</li> </ul>