



～ 悪質なクレームの見極め方と法的な対応方法を学ぶ ～

悪質クレームの法的対応

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。

実施日程

第1回 6月30日(木)

第2回 8月3日(水)

第3回 11月4日(金)

【各日程 13:30～17:00】



こんな方にお勧めです

日常業務において対応する悪質なクレームについての知識を深め、法的対応について学びたい職員

■ 対象 全職員

■ 定員 各回60名程度(予定)

■ 講師 表参道法律事務所 弁護士 横山 雅文 氏

■ 場所 特別区職員研修所

(千代田区神田相生町1番地 秋葉原センタープレイスビル4・5・6階)

(千代田区九段北1-1-4)

※研修所の移転に伴い、実施会場が年度途中で変わります。詳細は受入後の案内でご確認ください。

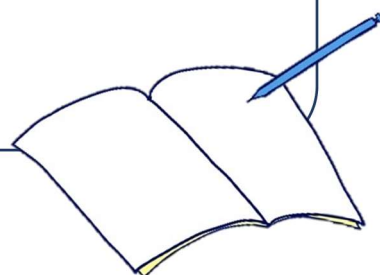
顧問先企業の民事介入暴力や悪質クレーム対応の経験から、悪質クレーマーを分析し、その対応ノウハウが企業セミナー等で好評の講師による講義です。

【問合せ先】 特別区職員研修所 教務第1課 基本研修係 03-5298-3930～6

カリキュラム

- ・クレームと初期対応の重要性
- ・最近のクレーマーの傾向
- ・クレーマーの心理的特質
- ・クレーマー増加の社会的背景
- ・悪質クレームの法的対応の要点
- ・クレーマータイプ別分析と対応方法
- ・実践的なクレーム対応
- ・事例紹介

※ カリキュラムの一部が変更になる場合があります



受講者の声

これまでは丁寧な対応が第一と思っており、時間をかけてもなお解決できない事がありました。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。

臨場感のあるロールプレイを通して、対応の方法がよくわかりました。また、悪質クレーマーと相対する時の態度など参考になりました。

具体的なシミュレーションがわかりやすく、明日にでも仕事に活用できると思いました。自分の職場で共有したいです。