



～ 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 【各日程 13:30～17:00】

第1回 6月26日(金)

第2回 11月6日(金)



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90名程度(予定)
- 講師 法律事務所 弁護士
- 場所 特別区職員研修所(千代田区九段北1-1-4)

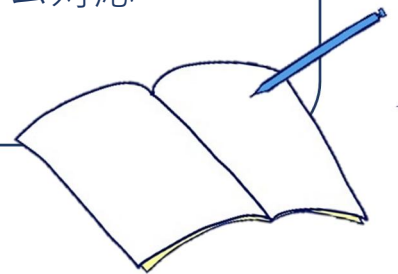
顧問先企業の民事介入暴力や悪質クレーム対応の経験から、悪質クレーマーを分析し、その対応ノウハウが企業セミナー等で好評の講師による講義です。

【問合せ先】 特別区職員研修所 教務第1課 基本研修係 03-6261-1570

## 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
- ・ロールプレイングによる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



## ポイント & 特徴

- 講師に弁護士を招き、悪質クレーマーの判別ポイントとその対応方法をわかりやすく丁寧に説明します。
- 実際に悪質クレーマーに対してどのような対応をすべきか判断に迷うことがないように、対応の手順とポイントを講義します。
- 事例紹介を交えた講義によって、実際の悪質クレーム対応の場면을想像しながら効果的な研修を行います。