

研修番号 1	
研 修 科 目 名	ハードクレーム対応研修
研 修 目 的	無理難題な主張・要求をしてくる、その頻度が高いなど、過激で対応が困難なクレームに対処する方法を、事例を基に実践的に学ぶ。
受 講 対 象 者	特定なし（希望者）
受 講 人 数	約 36 名／1 回
研修希望日時	令和 9 年 8 月 19 日（木）／9:00～16:30（12:00～13:00 は休憩）
予定実施回数	1 回
研 修 方 法	・ 対面による集合研修。 ・ 講義と演習（個人ワークとグループ（2 名以上）ワーク）を組み合わせること。 ・ グループワークでは、他者との意見交換からの気づきや学びを得られる工夫をすること。
研 修 内 容	・ 通常のクレーム対応では対処が困難な、以下のようなクレームに対応した研修とすること。 (1) 無理難題を主張・要求してくる場合 (2) 不当要求 (3) クレームをしてくる頻度が高い場合 (4) 長時間クレームをしてくる場合 (5) 暴言、暴力など高圧的なクレームをしてくる場合 (6) 感情的なクレームの場合 など ・ 早期に終了させる対応や組織で対応することなど、ハードクレームに対応する手段や方法などを教示すること。 ・ クレームを受ける中で蓄積するストレス等から、職員自身の身を守る手段や方法などを示すこと。
留 意 事 項	・ 講師はハードクレーム対応経験を有し、具体的な事例や対応方法を豊富に示すこと。 ・ 研修時間内で受講者の理解度を確認し、理解を促進するための方途を講じること。その実施方法を提案に盛り込むこと。 ・ 提案する研修内容に独自の特色ある内容（受講者の「気づき」や「腹落ち」を誘発する特記事項）がある場合は、それを明記すること。