2019年2月

市　民　課　長
税　務　課　長
広　報　課　長
土　木　課　長
生活環境課長　殿

一般社団法人 日本経営協会

常務理事・中部本部長　大久保　若穂

＜名古屋地区＞NOMA 行政管理講座のご案内　　[2019 年6月10日(月)～11日(火)開催]

地方自治体におけるクレーム対応力向上 講座

拝啓　時下ますますご清栄のこととお喜び申しあげます。本会事業活動には平素より格別なご支援・ご協力を賜り厚くお礼申しあげます。

近年、自治体及び職員に対する住民の関心は飛躍的に高まり、行政サービスに関してもより厳しい目で見られるようになってきております。常にアカウンタビリティ(説明責任)が問われ、何気ない応対が大変なクレームへつながる可能性があると同時に、クレームへのより良い対応が住民の満足度を高めるきっかけになることもございます。

今回、**「クレームを起こさないための対応」と「クレームが起きてしまった場合の対処」の両面から、地方自治体特有の最新事例をもとに、豊富な実習を通して実践的に解説する**　標記講座を開催いたします。

時節柄ご多忙の折とは存じますが、関係者多数のご参加をおすすめ申しあげます。

敬具

記

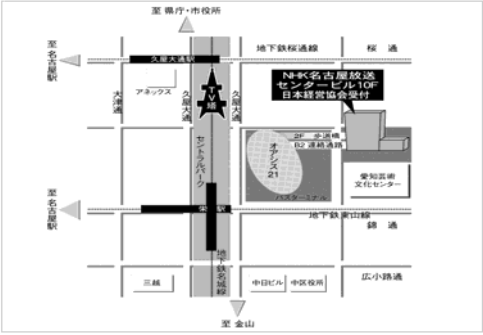
日　時：2019年　6月10日(月)13:00～17:00
　　11 日(火)10:00～16:00

会　場：NHK 名古屋放送センタービル内教室（名古屋市東区東桜 1-13-3）

講　師：一般社団法人　日本経営協会　専任講師　藤田　かずえ

参加料(負担金　1名につき)

	負担金	消費税等	合　計
NOMA会員	29,000 円	2,320 円	31,320 円
一　　般	32,000 円	2,560 円	34,560 円



【JR・名鉄・近鉄の名古屋駅より】
地下鉄東山線(4分)栄駅より徒歩5分
地下鉄桜通線(5分)久屋大通駅より徒歩8分
【中部国際空港より】
名鉄(25分)金山駅(乗換)地下鉄名城線(7分)栄駅より徒歩5分
※地下鉄駅からは、地下街、オアシス21経由でNHKビルに直通

申込方法：裏面の申込書に必要事項をご記入の上、FAX等で下記へお申し込みください。
折り返し、「参加券」と「振込口座名を記載した請求書」を、ご派遣責任者宛にお送りします。

・電話予約も受け付けております。その他ご不明な点は下記までお問い合わせください。
・負担金は原則開催日の 3 営業日前までに銀行振込にてお納めください。経理処理等の都合で遅れる場合は事前にご連絡ください。
・ご参加申込の方のご都合が悪くなられた場合は、代理の方にご出席いただきますようお願いいたします。
・領収書は「振込金受領書」をもって代えさせていただきます。必要な場合はご連絡ください。

キャンセル：お申し込み後、キャンセルされる場合は必ず事前(3 営業日前まで)にご連絡下さい。
開催日の 3 営業日前～前日までのキャンセルは受講料の 30%、開催日当日のキャンセルは 100%をキャンセル料として申し受けます。なお、当日までに連絡なくご欠席の場合も、100%のキャンセル料となりますので、あらかじめご了承ください。

ご宿泊(ご参考)：本会では宿泊手配(予約)はいたしませんので、直接ホテルへお申込みくださいますようお願いいたします。
※ご予約の際に、日本経営協会からの紹介であることをお申し出いただきますと、宿泊料金の割引がございます
※ホテルの宿泊料・割引等は事前にフロントにお確かめください(時期によって変動がございます)

ホテル名	シングル客室料金(ご参考)	交通	ホテル電話
東京第一ホテル錦	11,000 円～13,000 円(15～20%割引有)	地下鉄栄駅より徒歩 3 分	052-955-1001
ベストウェスタンホテル名古屋	7,000 円～	地下鉄栄駅より徒歩 4 分	052-263-3411

その他：参加者が少数の場合、天災の場合において、中止・延期させていただく場合があります。

お問合せ：　一般社団法人日本経営協会　中部本部　企画研修グループ〈担当：五藤・里見〉
お申込先　〒461-0005　名古屋市東区東桜 1-13-3　NHK 名古屋放送センタービル 10F
TEL (052)957-4172　FAX (052)952-7418　HP　http://www.noma.or.jp/chubu/
※お問合せは、平日の9:15～17:15にお願いいたします

以上

◆講義項目◆

※庁内実施のご相談も承っております。担当までご連絡ください

1．全ての部署でクレームが存在する
(1)自治体を取り巻く環境の変化
(2)住民満足との関連性
(3)ハードクレーマー・筋論クレーマーが増えている理由

2．クレームの正しい認識が防止につながる
～クレームは改善・住民満足度向上のチャンス！
(1)苦情とクレームの違い
(2)クレーマーの心理
(3)クレーマータイプ別の接し方
(4)クレームにしないための「タブー集」
(5)市民窓口、業者関係、事例別対応のし方

3．クレーム応対の基本的な流れ
(1)クレーム対応の基本テクニック
(2)人間関係作り(態度的接遇)
(3)ニーズの聞き出し方
(4)納得のいく説明の仕方
(5)アサーティブ(冷静)状態を作る
(6)ロジカルコミュニケーションのための基本テクニック

4．クレーム電話初動対応のポイント
(1)まくしたてる人のニーズの聞き出し方
(2)担当への繋げ方
(3)冷静さを保つコツ

※ 講義中は名札をお付けいただきます ※

5．職員が困った“こんな場合どうするの？”
(例)・突然わめく
・定期的に遊びにくる
・延々とメールや電話をしてくる…etc.

6．不当要求・難しい事例への対応
(1)不当行為とは
(2)ハードクレーマーへの対応のポイント
(3)組織的な取組みのしかた
(4)突発的な要求に対し、うまく反応するために
感情をコントロールする方法

7．職場で起こっているクレーム対応の実践
(1)応酬話法の実際
(2)上司が出るタイミングの見極めどころ

8．クレームを起こした職員へのフィードバック
(1)よくクレームを起こしやすい職員への指導方法
(2)上司・周囲との連携、情報の共有化方法
(3)クレーム防止のためのシステム化方法

9．現在持っている困った事例を解決する
(1)発生時対策
(2)未然防止策
(3)対応の実際(解決策)
(4)ロールプレイング
(5)講師からのコメント

＜講師紹介＞一般社団法人 日本経営協会 専任講師　教育訓練インストラクター　　藤田 かずえ

愛知県出身。海運会社、経営コンサルティング会社等に勤務後独立。現在、日本経営協会専任講師・インストラクターとして自治体・企業等の職（社）員教育を中心に幅広く活躍中。全ての部署で起こるクレームケースへの対応指導には定評がある。

一般社団法人日本経営協会・中部本部(五藤) 行　　FAX (052)952－7418

□日本経営協会会員　□ 一般　(該当する方にレ印をつけて下さい)

60012613「地方自治体におけるクレーム対応力向上講座」・参加申込書　　2019/6/10-11

ふりがな 団体名		TEL Fax	(　　)　－ (　　)　－	ご派遣責任者(ご連絡担当) 所属・役職名
所在地	〒			氏名 印
No.	フリガナ 参加者氏名	所属・役職	担当経験年数	メールアドレス
			年 月	＜ご記入（レ印）のお願い＞
			年 月	この講座の開催情報を得た時期は、講座開催日の
＜通信欄＞				□半年以上前　□3ケ月～半年前 □2ケ月前　□1ケ月前 □2週間前　□1週間前～直前

※御請求書の宛名についてお知らせください　【□ 団体名と同じ・ □異なる（宛名　　）】
※参加申込書にご記入いただいた情報は、以下の目的に使用させていただきます。
①参加券や請求書の発送などの事務処理　②本講座の運営　③公開講座など本会事業のご案内　　お申込み時点で、趣旨にご同意いただいたものとさせていただきますので、予めご了承下さい。なお、上記③がご不要の場合は、右の□欄にチェックしてください。　□不要