

【NOMA行政管理講座(大阪)開催のご案内】

自治体窓口の苦情・クレーム対応講座

拝啓 時下ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

本会事業活動には、平素より格別のご支援ご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、近年、行政サービスに対する住民意識の高まりに伴い、自治体への住民ニーズは多様化・複雑化の一途にあります。特に、住民からの様々な要望に直面する窓口担当者においては、対応上の些細な行き違いから重大な苦情・クレームに発展したり、さらにはいわゆる“モンスタークレーマー”への対応にも追われているのではないのでしょうか。

本講座では、住民対応における基本的な心構え・スキルについてまずご理解いただき、そのうえで、実際に行政現場で起こりうるケースを想定した各種演習を通じて、窓口担当者に求められる苦情・クレーム対応スキルを身につけていただきます。自治体職員として10年以上勤務し、震災発生時での窓口担当経験も有する講師が、自身の体験に基づき実践的に指導いたします。

時節柄公務ご多忙の折とは存じますが、この機会に関係各位多数のご参加をおすすめ申し上げます。

敬具

記

日時： 2019年11月20日(水) 13:00~17:00
11月21日(木) 10:00~16:00

会場： 本会専用教室 (大阪市西区靱本町1-8-4 大阪科学技術センタービル内)

講師： Happy-MC 代表 高山 かずえ 氏

参加料 (負担金)	本会会員(1名)	一般(1名)
	参加料	29,000円

※参加料には、別途消費税がかかります。
※銀行振込の手数料は貴団体にてご負担ください。

申込方法： 裏面の参加申込書に必要事項をご記入のうえ、郵送またはファクシミリ送信にて、下記へお申込みください。折り返し参加券と振込銀行・口座名を記載した請求書を連絡ご担当者宛にお送り致します。(参加申込は参加券の発送にて確認させていただきます。不着の場合は必ず前日までに電話でご確認ください。)
なお、参加料は開催日までにご納入賜りますようお願い致します。
・電話予約も受付けます。(この場合では後から申込書をご送付ください。)
・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のでご了承ください。
・参加者が少数の場合、天災の場合などにおいては、中止・延期させていただく場合があります。
・お納めいただいた参加料は、原則として返却いたしかねますので、参加申込の方がご都合の悪い場合は、代理の方にご出席いただきますようお願い致します。

キャンセル： 開催日の3営業日前～前日のキャンセルは受講料30%、開催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でも、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。

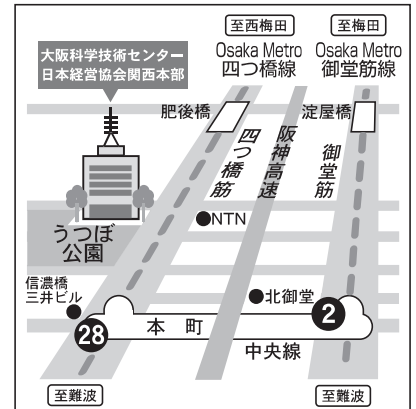
ご宿泊： ご参考までに会場周辺のホテルを下記のとおりご案内申し上げますので、必要な場合は直接ホテルへお早めにお申込(予約)ください。(※本会では宿泊手配(予約)はいたしておりません。)*※宿泊料は変更になる場合がございます。

ホテル名	宿泊料(シングル)	交通	ホテル電話
リーガプレイス肥後橋	9,000円(税・サ込)日本経営協会優待料金	会場より徒歩10分	06-6447-1122
ハートンホテル西梅田	8,500円(税・サ込)日本経営協会優待料金	JR大阪駅より徒歩5分	06-6342-1111

お申込み
お問合せ先： 一般社団法人 日本経営協会 関西本部 企画研修グループ (担当：佐々木)

〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4 大阪科学技術センタービル5階
TEL 06(6443)6962(直通) FAX 06(6441)4319 URL <https://www.noma.or.jp>
(※お問合せは、月～金曜日の9:15~17:15にお願い致します)

〈会場案内図〉



- 大阪方面よりお越しの場合
- ▶ 四つ橋線「本町」駅下車(28号出口)北へ徒歩5分
- ▶ 新大阪方面よりお越しの場合
- ▶ 御堂筋線「本町」駅下車(2号出口)西へ徒歩8分
- なんば方面よりお越しの場合
- ▶ 四つ橋線「本町」駅下車(28号出口)北へ徒歩5分
- ▶ 御堂筋線「本町」駅下車(2号出口)西へ徒歩8分

1. 応対と対応の違い

- (1) 「処理」という考え方の問題点
- (2) 住民は公務員をどう捉えているか
- (3) 住民の「欲求」

2. 対応の基本姿勢

- (1) 第一印象について（姿勢・表情・発声&発音）
- (2) 言葉遣い（敬語・クッション言葉）
- (3) 窓口・電話対応実践

3. 苦情とクレームの違い

- (1) 苦情とクレームは何が違うのか
- (2) 苦情やクレームには種類がある
- (3) 苦情やクレームが起こる場面
- (4) なぜ苦情やクレームが起こるのか

4. 苦情やクレームの対応 - 昔と今の違い

- (1) 「クレーム」という言葉が一般的ではなかった時代の対応
(講師の事例：阪神淡路大震災時の対応等)
- (2) ネット社会の中での対応の難しさ
- (3) 民間企業と自治体の対応はどう違うのか

5. 苦情やクレームの対処法

- (1) 話し上手は「きき」上手（基本的な「きき方」）
- (2) 対応のステップ・ポイント

6. モンスタークレマーへの対処法

- (1) 対処の背景－モンスターの目的
- (2) 必要な態度
- (3) 住民のタイプ別・説明法

7. ケーススタディ（ロールプレイング）

8. 職場全体での対策

9. マインドセットとセルフメンタルケア

【講師紹介】

Happy-MC 代表 高山 かずえ氏

14年間神戸市職員として区役所で延べ3万人以上の市民と対応。特に阪神淡路大震災では1年間で延べ5千人以上の市民の苦情対応をした。退職後、1998年から司会業へ転身。2005年独立し司会事務所Happy-MCを設立。2008年から話し方や女性創業塾の講師も開始。また行政機関などからの要望を受け、市職員時代の体験を基に2014年から本格的に自治体向け苦情・クレーム対応研修を開始。少しでも苦情・クレーム対応担当者の精神的負担を軽くしたいと“毅然とした”対応を説いている。

(※本講座の「出張講座」も承っておりますので、お問合せください。)

(25)

キ.....リ.....ト.....リ.....線

FAX(06)6441-4319 一般社団法人 日本経営協会・関西本部（佐々木）宛（この面をそのままFAXして下さい。）

NOMA		「自治体窓口の苦情・クレーム対応講座」(3036)		参加申込書	2019.11/20・21
(フリガナ) 役 所 名 (団 体)	TEL ()	FAX ()		・お支払い方法 <input type="checkbox"/> 銀行振込 (通信欄) <input type="checkbox"/> その他	
		所在地 〒			
フリガナ 参加者氏名		所属部課・役職名	担当経験年数	(該当にレ印をつけてください。)	
			年 月	・参加料 <input type="checkbox"/> 会員 (1名) 29,000円 (*別途消費税がかかります) <input type="checkbox"/> 一般 (1名) 32,000円	
			年 月	所 属 _____	
			年 月	フリガナ ご連絡担当者 _____	
今後、E-mailによる行政管理講座のご案内をご希望の方は、アドレスをご記入ください。		E-mail :			

(注)太枠の中をご記入ください。(経験年数は、現在の部課での担当年数をご記入ください。)

【※ 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 セミナー・イベントなど本会事業のご案内(なお、②がご不要の場合は□にチェックしてください。—— □ 不要)】