

--	--	--	--

## オンライン中継対応講座

NOMA行政管理講座開催のご案内

地方公共団体のための

# クレーム対応マニュアル作成のポイントと実践的クレーム対策

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

本会事業に対し平素より格別なご支援・ご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、近年では、住民ニーズや価値観の多様化とともに、行政サービスに対するクレームも千差万別となっております。このような状況下において、行政に対する不当要求や悪意を持ったクレームも増加傾向にあり、関係各位におかれましては、その対応に苦慮されていることと存じます。

そこで、本講座では、住民の信頼と協力を得るために、クレームに関する基本的知識を深めていただくとともに、クレームが発生した際の具体的な対応策や行政対象暴力（ハード・クレーマー）への組織的な対処法等を庁内で共有化するためのマニュアル作成のポイントについて実践的に解説いたします。

公務ご多用の折とは存じますが、この機会に関係各位のご参加をおすすめ申し上げます。

敬 具

記

日時

2024年6月14日（金）10:00～17:00

※受付は、セミナー開始の30分前より行ないます。

講師

明倫国際法律事務所  
弁護士

吉田 幸祐 氏

参加料

	参加料	消費税(10%)	合計
本会会員(1名)	31,000円	3,100円	34,100円
一般(1名)	34,000円	3,400円	37,400円

会場

一般社団法人 日本経営協会 九州本体内専用教室  
福岡市博多区博多駅前1-6-16（西鉄博多駅前ビル7F）

持参物

筆記用具

## プログラム

### 第1 クレームに対する基本的な考え方

- 1 クレームが起きる理由ごとのクレームの種類
- 2 クレームに対する基本的な考え方
- 3 クレームと行政の責任

11 議論に乗らない

- 12 「すぐに来い」という要求に対処する
- 13 クレームの最後を締めくくる

### 第2 クレーム対策の具体的な注意点

- 1 通常クレーム対応の基本的な流れ
- 2 特殊クレーム対応の基本的な流れ
- 3 クレーム対応に必要な「事実関係の把握」
- 4 クレーム対応に強い組織づくり

### 第4 特殊な悪質クレーム対応の注意点

- 1 特殊クレームとは
- 2 無理難題型クレーム
- 3 金銭要求型クレーム
- 4 時間つぶし型クレーム
- 5 暴力・暴言型クレーム
- 6 行政対象暴力に対する対処法

### 第3 具体的なクレーム対応技術

- 1 聞く
- 2 謝る
- 3 断る
- 4 説明する
- 5 上司を出す
- 6 「誠意」を見せる
- 7 あきらめさせる
- 8 例外的に認める
- 9 話し合い（電話）を打ち切る
- 10 脅迫的な発言に対処する

### 第5 クレーム対応マニュアル作成のポイント

- 1 対応マニュアルの必要性
- 2 対応マニュアル作成手順
- 3 対応マニュアルに書くべきこと
- 4 対応マニュアルをどう使うか

### 第6 まとめ

※プログラム内容は一部変更になる可能性があります。 ※出張研修（講師派遣）も承っておりますので、下記へお問い合わせください。

お申込み  
お問合せ先



一般社団法人 日本経営協会  
九州本部 行政管理講座

〒812-0011 福岡市博多区博多駅前1-6-16 西鉄博多駅前ビル7F  
TEL: 092 (431) 3365 FAX: 092 (431) 3367  
E-mail: kyu-semi@noma.or.jp URL: http://www.noma.or.jp



## 講師紹介

明倫国際法律事務所 弁護士 よしだ こうすけ 吉田 幸祐 氏

### 経歴

島根大学法文学部 卒業  
京都大学法科大学院 修了  
2019年12月弁護士登録

### 主な取引分野

人事・労務管理、中小企業関連法務、スタートアップ法務、企業体制構築支援、国際取引・国際投融資支援、契約書作成・契約交渉代理、知的財産関連法務、訴訟案件、交通事故対応、相続・遺言サポート、刑事事件

## 申込要領

### 〈申込方法〉

本会ホームページよりWEBお申込みをお願いします。詳細は下記「WEBお申込みのご案内」をご参照ください。

尚、天候不良および催行人数に達しない場合、中止もしくは延期させていただきます。あらかじめご了承ください。

### 〈参加料のお振込みについて〉

・参加料は、銀行振込にて役所名・団体名で請求書記載の振込期日までにお納めください。

振込手続きがやむを得ず振込期日より遅れる場合は、本会へご連絡ください。

・振込手数料は貴庁にてご負担をお願いいたします。

・銀行振込の場合、「銀行振込金受領書」を領収書に代えさせていただきます。

・原則、参加料は返却いたしかねます。

参加申込の方がご都合の悪い場合は、代理の方にご参加いただきますようお願いいたします。

### 〈キャンセル料について〉

キャンセル料として、下記を申し受けます。

開催日の3営業日～前日：受講料の30%

開催日当日：受講料の100%

尚、ご連絡なくご欠席の場合は受講料の100%を申し受けますのでご了承ください。

### 〈受講証明書の発行について〉

原則、「受講証明書」の発行はいたしておりません。

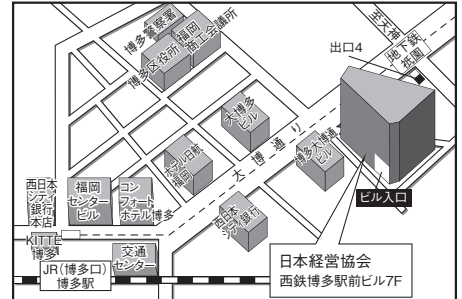
### 〈その他〉

・セミナー開催日の約1か月前より順次、参加券をご連絡担当者宛にお送りいたします。

※開催3営業日前までに参加券が届かない場合は、お手数ですがご連絡下さい。

## 会場案内図

### 西鉄博多駅前ビル



- ・JR「博多駅(博多口)」より徒歩約8分
- ・地下鉄空港線「祇園駅」(4番出口)より徒歩1分

## オンライン開催要項

- ・オンライン中継対応講座では、当日開催するセミナーをオンライン中継いたしますので、Zoomを利用してご参加いただけます。
  - ・セミナー参加者のみ視聴可能とし、複数名での視聴は固くお断りいたします。また、録画、録音、テキスト・資料の複製につきましても、著作権保護のためお断りいたします。
  - ・パソコン(推奨)もしくはタブレット端末をご準備ください。Zoomのアカウントは不要ですが、タブレット端末の場合はZoomアプリのインストールが必要になります。Zoomを初めて使用される方は、<https://zoom.us/test>で、事前の接続テストをお願いいたします。
  - ・原則ご質問等はZoom内チャットにて受け付けております。
- ※開催3営業日前までに当日参加用ZoomミーティングURLを付したご案内メールが届かない場合は、お手数ですがご連絡下さい。

※上記申込要領・オンライン開催要領は九州本部主催講座についてのご案内となります。

Y-230254-3

## WEBお申込みのご案内

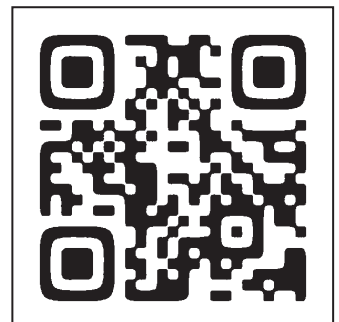
- ①一般社団法人日本経営協会ホームページ  
<http://www.noma.or.jp>
- ②「セミナー/講座」を選択
- ③「セミナーを探す」よりカテゴリーを選択
- ④ご希望セミナーを選択
- ⑤ご希望セミナー詳細の最後の「WEB申込み」からお申込み
- ⑥お申込み後、確認メールが届きます※
- ⑦お申込み完了

※導入されているセキュリティ設定によっては、メールを受信できない場合がございます

WEBお申込みができない場合、お手数ですが次のサイトURLよりFAX専用申込書を取得いただき、必要事項をご記入の上、FAXまたはEメール ([kyu-semi@noma.or.jp](mailto:kyu-semi@noma.or.jp)) にてお送りください。

【サイトURL】 [https://www.noma-front.com/NOMA\\_PDF/kyusyuu/2023kyusemifax.pdf](https://www.noma-front.com/NOMA_PDF/kyusyuu/2023kyusemifax.pdf)

※WEBサイトより専用申込書の取得ができない場合は事務局までご連絡をお願いいたします。



セミナー検索ページQRコード

### 行政管理講座に関するご意見お寄せください



随時行政管理講座に関するご意見をお待ちしております。  
皆さまよりいただいたご意見を参考に新たな講座の開発やより良いセミナー運営を行ってまいります。

URL : <https://questant.jp/q/UGFIIZFP>

### 講座番号

60021810