

--	--	--	--

オンライン専用講座

NOMA行政管理講座開催のご案内

～ハードクレームにさせない、カスハラを回避する～

自治体職員のためのクレーム対策と初期対応の基本

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。

「クレーム対応が好き」と言う方はめったにいません。ほとんどの方は「気が滅入る」「関わりたくない」と思ってしまうものです。特に行政が対応するクレームは民間企業より対応が難しいと言われています。民間企業は営利を目的とした団体ですから「この人のいうことを聞いた方が丸く収まる」「おまけを渡して機嫌をなおしてもらおう」など自治体の大原則「法に則って対応する」というやり方とは随分、異なります。

自治体職員は、「法令で決まっていることに苦情を言われてもどうしようもないので困る」「相手のことを思って話を聞くが同じ話を延々と続けられて仕事が一向に進まない」「解決しようとして対応しても話がそれて、しまいには対応が悪いから上司を出せと言われる」「暴言を吐かれたり怒鳴られたりして対応が怖くなり精神的にまいってしまう」など、様々な悩みを抱えながら対応をされています。

今回の研修では上記の悩みを解決でき、多岐に渡るクレームに自信を持って向き合う為の具体的な基本対応策のポイントを学んで頂きます。クレーム対応力を高めることでクレームに潜む住民のニーズを感じ取ることができ、それらを何らかの形で改善に繋げることができれば住民サービスの向上に繋がって行くことにもなるはずです。

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

2025年11月17日(月) 10:00～16:00

※受付は、セミナー開始の30分前より行ないます。

講 師

一般社団法人日本経営協会 講師
接遇マナーインストラクター

船木 孝子 氏

参加料

	参 加 料	消費税(10%)	合 計
本会会員(1名)	33,000円	3,300円	36,300円
一 般(1名)	36,000円	3,600円	39,600円

実施方法

Zoomミーティングによる
オンライン配信

プログラム

1. クレームとは

- ①行政サービスの特性によるクレーム
- ②行政と住民とのギャップ
- ③クレーム対応の必要性

- ④言葉遣いや表現で気を付けること
- ⑤説明して解決策を提示する
- ⑥収束の図り方
- ⑦満足を感じてもらおう
- ⑧電話対応で気を付けること

2. クレーム対応に必要なポイント

- ①心構え
- ②通常クレーム対応の考え方
- ③ハードクレームの見きわめ方
- ④ハードクレーマーにしない為の初期対応
- ⑤ハードクレーム対応の考え方

4. 事例研究と実践練習

3. 実際のクレーム対応

- ①通常のクレーム対応の基本
- ②ハードクレーム対応の基本
- ③堂々巡りの対応の打ち切り方

※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

一般社団法人日本経営協会 講師
接客マナーインストラクター

船木孝子氏

国内航空会社に入社し客室乗務員として17年間勤務。在職中は、フライトの他、新人教育のインストラクターとして指導を行ない採用試験の面接官も担当する。

その後、同社を退職し職務経験を活かし、オフィスFUNAKIを主宰し、航空会社受験スクール講師をはじめ、第19回国民文化祭ふくおか2004飛梅大使、福岡県新宮町花立花行政区長等の要職を務める。現在は民間企業、官公庁

や大学、医療機関等で接客マナー、コミュニケーション研修等の講師として活躍中。
また、秘書検定1級合格後、サービス接客検定1級を取得し、平成23年度に優秀賞を受賞する（受験者数43,000名中、受賞者13名）

【専門分野】

■接客マナー研修 ■クレーム対応研修 ■ビジネスマナー研修 ■接客インストラクター研修 ■新人職員研修 ■コミュニケーション研修 ■話し方と傾聴研修 ■褒め方と叱り方研修 ■コンプライアンス研修・ハラスメント研修 等

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く場合がございます。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。

オンライン開催にあたって

○カメラ・マイク付きのPC・タブレットにてご参加ください。

○講義は、お手元の資料と同じ内容をZoomで画面共有して進めます。

○講義中、チャットにて講師への質問が可能です。

また、音声オンにして直接質問することも可能です。

○グループワークは、Zoomのブレイクアウトルーム、ホワイトボード機能を活用して行います。講義の中で講師からご説明しますが、事前に送付するZoom操作の資料も予めご確認ください。

○補足資料やホワイトボード機能で整理した内容を、チャットを通じて送付する予定です。

○ホワイトボード機能の書き込みやチャットを通じた添付ファイル送付時に、セキュリティ上の制約がかかる場合があります。予め、庁内のネットワーク環境や端末設定を情報部門にご確認ください。

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-240511-3

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）にてお送りください。

【サイトURL】https://www.noma-front.com/NOMA_PDF/kyusyu/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

60024706