

不当要求対応力強化研修

研修のねらい

- ①通常のクレームと不当要求の違いを理解し、その捉え方と対応のプロセスを再確認する。
- ②窓口や電話での具体的な対応方法を身につける。また、事前の準備や知識の共有などのポイントを整理する。
- ③クレーム、トラブルの要因改善と再発防止について考える。

■プログラム【半日(3~4時間)研修】

時間	項目	内容
半日	1. 通常のクレームとハードクレーム、不当要求の違い	<ul style="list-style-type: none"> ・感情、権利・利益、意図から見た分類 ・クレームの種類 ・判別の手がかり
	2. 不当要求の捉え方、考え方と対応のプロセスの再確認	<ul style="list-style-type: none"> ・クレーマーは公務員に対してどのような感情を持っているか？ ・ハインリッヒの法則とクレームの発生頻度 ・ハードクレームとの違い ・対応のプロセスの原則
	3. 不当要求の具体的な対応力の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・対応での注意点 ・対応で謝罪する場合の注意点 ・電話対応の基本と注意点 ・事前準備のポイントと知識の共有 ・危機対応
	4. クレーム、トラブルの要因改善と再発防止	<ul style="list-style-type: none"> ・クレームの発生要因 ・不当要求の発生要因 ・予防改善のポイント
	5. 不当要求対応演習	<ul style="list-style-type: none"> ・ケーススタディ (グループワークによるロールプレイ) ※実際の対応の難しさを体感し、対応のポイントを実際に体感する

講師紹介

大学卒業後、大手警備保障会社、大手外資信販会社の勤務を経て、現在はセキュリティマネージャー®として活躍中。ホスピタリティとセキュリティを要求されるホテルを主な顧客としており、大手ホテルのセキュリティマネージャーを務め、同ホテルのセキュリティ部門のオペレーションを全権委任された経験を持つ。

【専門分野】

危機管理コンサルティング(ガイドライン・マニュアル作成指導、不審者対策、脅迫・不審者対応、不当要求対応、メディア対策他)、コンプライアンス、リスクマネジメント基本研修など