

接遇研修

接遇によるトラブル予防と カスタマーハラスメントへの適切な対応

行政窓口や電話対応では、制度や公平性の観点から、住民の要望となりに対応できない場面があります。本研修では、接遇・苦情対応・カスタマーハラスメント対応を一体的に学び、現場で迷いやすい場面に実践的に対応できる力を養います。

住民の皆さまに
信頼される
対応力を

このような課題はありませんか？

- ✓ 「できないこと」をどう伝えればよいかわかる
- ✓ 同じ要求が繰り返され、対応が長時間になる
- ✓ 職員によって説明や対応の線引きが異なる
- ✓ 折り返しの遅れや担当部署への案内が苦情につながる
- ✓ 大声・暴言・人格否定への対応に職員が迷っている
- ✓ 困難対応を職員が一人で抱え込んでしまう

この研修で学べること



1 初期対応の基本

相手の気持ちと要望を整理し、最初の受け答えの基本を学びます。



2 「できないこと」の伝え方

理由や可能な対応を示しながら、丁寧かつ明確に説明する方法を確認します。



3 苦情とカスタマーハラスメントの整理

正当な苦情と、対応を切り替えるべき言動を区別する視点を学びます。



4 組織対応の進め方

上司への相談、引継ぎ、管理職の判断の視点を整理します。

研修の特徴

- ✓ 一般的なマナー研修にとどまらず、行政現場で判断に迷いやすい場面まで扱います。
- ✓ 自治体のガイドライン・マニュアルや実情に合わせて内容を調整できます。
- ✓ 講義だけでなく、ワーク、事例検討、演習なども可能です。

実施イメージ

- 対象 : 自治体職員
- 時間 : 2時間程度
- 形式 : 講義＋ワーク＋事例検討
- 調整 : 若手職員向け／全職員向け／管理職を含めた研修に対応



接遇研修・カスタマーハラスメント対応研修を ご検討の自治体担当者様へ

現在の課題を伺いながら、自治体の実情に合わせた研修をご提案いたします。
まずはお気軽にご相談ください。

より良い住民サービスの
実現を共に