総務課長
秘書課長
市民課長
人事課長
公営企業局長
住宅管理課長
住宅供給公社事務局長
殿

日経協発第31－1113号
２０１９年８月１日
◎関係者の方へご回覧下さい。

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |

一般社団法人 日本経営協会
九州本部長　松　尾　英　一

NOMA 行政管理講座〈福岡〉開催について（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　時下ますますご清祥のこととお喜び申しあげます。

本会事業活動におきましては、平素より格別のご高配を賜り厚く御礼を申しあげます。

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。

時節柄、ご多忙の折かと存じますが、この機会に関係各位多数のご参加をおすすめ申しあげます。

敬具

記

**日　　時**：**2019年11月27日（水）10：00～17：00**

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

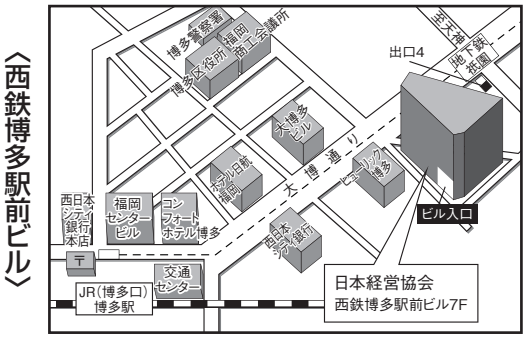
**講　　師**：明倫国際法律事務所
代表弁護士・弁理士　**田中雅敏** 氏

**参加料（負担金）**：

| | 参　加　料 |
|---|---|
| 本会会員（1名） | 18,000円+消費税 |
| 一　　般（1名） | 20,000円+消費税 |

※参加料（税別）：上記料金の他に開催終了日の法定の消費税が必要です。

**会場案内図**




・JR博多駅より徒歩約8分
・福岡空港より地下鉄で約10分
・市営地下鉄空港線「祇園駅」（４番出口）より徒歩１分

**申込方法**：裏面申込書に必要事項をご記入のうえ、下記へお申込み下さい。
折返し参加券・請求書・振込用紙を連絡担当者宛にお届けいたします。

・受付は参加券送付にて確認いたします。未着の場合は、**3日前**までに電話にてご確認下さい。
・参加料（負担金）は、銀行振込にて当日までにお納め下さい。
・参加料（負担金）払込手続がやむを得ず当日よりおくれる場合は、払込方法、予定日をご連絡下さい。
・ファクシミリでのお申込みも受付けます。
・**お納めいただいた参加料（負担金）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いたします。**
・天候不良及び参加人数が少人数の場合、中止または延期させていただくこともありますのでご了承下さい。

**参加料（負担金）振込先について**

ご注意
・銀行振込の場合、領収書の発行は省略し「銀行振込金受領書」を領収書に代えさせていただきます。
・振込手数料は貴庁にてご負担願います。
・お振込みは必ず申込役所名・団体名でお願いします。

**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、あらかじめご了承下さい。

**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　企画研修グループ　行政管理講座担当
〒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
URL：http://www.noma.or.jp

70th Anniversary

## ◆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

**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
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**

### 講師紹介

明倫国際法律事務所
代表弁護士・弁理士　**田中（たなか）　雅敏（まさとし）** 氏

1994年慶應義塾大学総合政策学部卒
1999年弁護士登録、福岡県弁護士会所属

**専門分野**
契約法務、人事労務管理、内部統制その他企業内危機管理、不動産関連訴訟、事業再生、倒産処理、債権回収、事業展開総合支援、対外国進出支援、クレーム処理、顧客対応支援、知的財産権に関する事件、知的財産権活用支援

多数の専門分野を有する大規模事務所である明倫国際法律事務所の代表弁護士。事務所内の体制としては、専門弁護士のチーム制により、企業経営に関する総合支援を行っている。また、税理士、会計士等との連携の他、中国、韓国等諸外国の法律事務所とも強固なネットワークを持つ。
講義、著作等を多数有しており、講義指導は、最新の事例・判例をまじえて分かり易いと定評がある。

**著書**：「現代社会と著作権法デジタルネットワーク社会の知的財産権」慶應義塾大学出版会（共著）、「最新著作権関係判例と実務」民事法務研究会（共著）

**【WEBお申込のご案内】**　一般社団法人 日本経営協会 ホームページ　**http://www.noma.or.jp/**

本会ホームページからも、セミナーご参加のお申込みが可能です。
お申込みが完了しましたら、ご確認メールが届きますので、お申込み漏れ等の防止にもなりますのでご検討いただければ幸いです。

**WEB お申込みの流れ**

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お申込みをいただきますと、確認メールが届きます。
⑦お申込み完了

Y-290037-3

---キ--リ--ト--リ--線---

**一般社団法人日本経営協会九州本部行　FAX　092-431-3367**
**―ＮＯＭＡ行政管理講座〈福岡〉参加申込書―**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 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 | 60013854 | ※ 団体コード | | ※ 登録番号 | |
| ふりがな | | ☎ | （　　） | ＦＡＸ | （　　） |
| 役所名 団体名 | | E-mail | | | |
| 所在地 | 〒 | 〈ご記入下さい。〉 □ 会員 18,000円（税抜）×＿＿名 □ 一般 20,000円（税抜）×＿＿名 | | | （2019・11／27） |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ふりがな | | 所属・役職 | | 担当経験 |
| 参加者氏名 | | | | 年　ヶ月 |
| ふりがな | | 所属・役職 | | 担当経験 |
| 参加者氏名 | | | | 年　ヶ月 |
| ふりがな | | 所属・役職 | | 担当経験 |
| 参加者氏名 | | | | 年　ヶ月 |
| 連絡担当者 | | 所属・役職 | | 請求書　要・不要 |

**（注）太ワクの中をご記入ください。※印は当協会記入欄です。（経験年数は現在の部課での年数をご記入下さい。）**
・循環型社会構築を目指して―本案内状はリサイクル紙を使用しております。

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□にチェックして下さい。――― □不要