

## ハードクレームはチームで対応！！

結エデュケーション株式会社 代表取締役 高嶋 謙行

本研修はハードクレームに代表される不当要求をテーマにした研修です。

そして、この研修は「ワクチンプログラム」とも呼ばれ、佐賀県市町村振興協会様においても、結エデュケーションにおいても、対面研修限定のテーマです。

ハードクレーム研修はここ数年、非常に研修参加者が増えています。私も熊本県市町村職員研修協議会・宮崎県自治学院・宮崎県市町村職員研修センター・おおさか市町村職員研修研究センター（マッセ Osaka）等の市町村の中央研修所において、上記テーマで登壇をしております。どの団体様においても、毎年定員いっぱいのお申し込みをいただいている注目テーマです。

下記のセリフは、ハードクレーム対応場面で頻出する脅迫的な言葉です。皆さんはどのような対応しますか？

1. お前じゃ話にならん！上司を出せ！！
2. 今すぐ課長とお前と担当者がこの場で土下座をして謝罪しろ！
3. 誠意を見せろ！
4. このことをインターネットに書き込んで拡散するぞ
5. ○○について弁償しろ！ 等々・・・

上記の設問「1.」に対しては○○○とお答えするのが基本対応です。と回答を出すことは簡単です。もちろん研修の中でもお伝えします。ですがその言葉さえ伝えれば、「はあ…。そうですね。わかりました～」とハードクレーマーが納得して帰ってくれるでしょうか？そして、非常に緊迫と恐怖が入り混じった空間で、我々職員側も、落ち着いて理路整然と対応することができるのでしょうか？

接遇や一般的なクレームと違い、ハードクレームは絶対にチームで対応することが鉄則です。チーム内で役割分担と連携をしつつ、一つひとつのステップを確実に踏んでいくことで、ハードクレームと対峙することができるのです。

あってほしくはない。起こってほしくはありませんが、万が一ハードクレームが発生した場合にどのように対応すべきか、方法と手法を体得し職場にお持ち帰りいただくことを目的とした研修です。ぜひ皆様のご参加を心からお待ちしております。

---

研修講師として、全国の官公庁・一部上場企業で社会人への研修を 22 年間担当。現在も新入社員研修から管理職研修まで、ヒューマンスキルに関わる教育を展開。「知識注入」のみの研修ではなく、「学びと気づきと楽しさ」を基盤とした、実践的なカリキュラムを運営することをポリシーとしている。

