

## 第5章 クレーム対応(140分)

### 1 クレーム対応 【45分】

○(発言) 第5章では窓口対応の一つとして、クレームが寄せられたときの対応について考える旨話す。

○(発言) クレームとは「本来権利などを主張すること」「相手の考えに異議を唱えること」などを意味するが、ここではこれらに加えて苦情という意味でも使っている旨発言する。

○(発言) 実際に寄せられたクレームについて考える旨発言し、第3章において参照し、記入してもらったシート40「クレーム対応メモ」を取り出させる。

○(紹介) 研修参加者を四つのグループに分け、各グループ内でシート40に記入したクレームを互いに紹介する。(10分)

○(質問・討議) 次の質問について各グループにバズ・セッションを行わせる。(10分)

・クレーム対応がこじれた原因、又はクレーム対応により問題が生じなかった理由は何だと思いますか。これらからクレーム対応において最も重要なポイントは何だと考えますか。

◆後でいくつかのグループに討議結果を発表させるので、発表者をあらかじめ決めておくように指示する。

ークレーム対応がこじれた原因の回答例ー

- ・苦情に対し十分な説明ができなかった
- ・要求に応えられなかった
- ・説明したが納得が得られなかった
- ・対応が遅かった
- ・言い訳をした
- ・謝罪しなかった
- ・感情的な対応をした

ークレーム対応により問題が生じなかった理由  
の回答例ー

- ・相手に十分説明し納得が得られた
- ・相手のクレームに沿う形で処理した
- ・上司に対応を代わってもらった
- ・謝ったら相手が納得してくれた
- ・できないものはできないと毅然と拒否した

○（発表・全体討議） 2～3のグループを指名し、バスセッションの結果を発表してもらい、その発表を基に全体で討議する。

○（配付・説明）シート41「クレーム対応」を配付・説明し、討議を踏まえつつ、クレーム対応がこじれる又は問題が生じない一因は接遇の仕方にあることに言及する。

◆参考シート10  
「こんなときどう  
する（クレーム対  
応）」を参照させ  
てもよい。

## 2 クレーム対応 のロールプレー 【90分】

○（発言）クレーム対応のポイントを踏まえた上で、クレームを受けたときの対応についてロールプレーを行う旨話し、各ロールプレーの状況設定についての説明、ロールプレーの実施、講評という流れでロールプレーを進める旨説明する。

◆クレーム対応のロールプレーは5つ用意されている。指導者養成コースではそのうち3つを実施する。その3つのロールプレーを指導者実習14、15、16とする。

○（参照・説明）シート42「クレーム対応のロールプレー観察ポイント」を参照させ、説明する。

### （ロールプレーのサイクル）

○（説明）実施するロールプレーのシートを参照させながら、ロールプレーの状況設定、ロールプレーの流れ、観察のポイントを簡単に説明する。（2分）



○（実施）ロールプレーを実施する。（5分程度）



○（配付・講評）実施したロールプレーの住民役メモを職員役及びその他の研修参加者に配付し、職員役の演技について講評する。自らの演技についての演者の感想を聞いたり、演技についてほかの研修参加者の意見を求めながら講評してもよい。（5分）

○（実施）最初のロールプレーのサイクルについては、指導者実習14に当たる研修参加者が指導する。

○（講評）本来の指導者が、指導者実習14を行った研修参加者の指導ぶりについて講評する。

◆指導者養成コースの**指導者実習14**はここから始まり、ここで終了する。（15分）

◆講評については、配付されたシート42「クレーム対応のロールプレー観察のポイント」を参考にとよい。

○（実施）次のロールプレーのサイクルについては、指導者実習 15 に当たる研修参加者が指導する。

○（講評）本来の指導者が、指導者実習 15 を行った研修参加者の指導ぶりについて講評する。

○（実施）次のロールプレーのサイクルについては、指導者実習 16 に当たる研修参加者が指導する。

○（講評）本来の指導者が、指導者実習 16 を行った研修参加者の指導ぶりについて講評する。

○（参照・説明）シート 48「クレームはチャンスだ」を参照させ、説明し、クレーム対応には前向きに取り組む旨話す。

○（説明）ロールプレーなどを踏まえてクレーム対応のポイントを再度説明し、この章全体のまとめとする。

◆指導者養成コースの**指導者実習 15**はここから始まり、ここで終了する。  
（15分）

◆指導者養成コースの**指導者実習 16**はここから始まり、ここで終了する。  
（15分）

◆全体のまとめについては、単なる説明の繰り返しにならないように特に重要と思われるポイントを強調する。

### 3 まとめ 【5分】