

## クレーム対応 ～失敗しないクレーム対応とは～

### 開催趣旨

学生、保護者、地域住民等、大学には様々なクレームが寄せられ、その内容は多岐に渡り、慎重な対応が求められます。今回は、現役の弁護士の方を講師としてお招きし、クレームのタイプや事例からその対応方法を学び、参加者同士のディスカッションも交え、法的な観点も含めたクレームに対する基礎知識を学び、実践の場で生かすことを目指します。

### 対象の目安

勤続3年以上（対象以外の方でも参加可能）

### 開催日時

2018年8月3日（金） 9:30～17:00

### 会場

キャンパスプラザ京都

### 募集定員

20名（大学コンソーシアム京都加盟大学・短期大学優先・先着順）

※参加者が定員を大きく下回る場合、不開講となることがありますのでご了承ください。

※募集定員を超過した場合は、参加をお断りすることがあります。

### 参加費用

加盟大学・短期大学 11,000円

非加盟大学・短期大学 18,000円

※お支払方法等については、改めてご案内いたします。

※大学等の機関で参加費を負担される場合は各機関の窓口担当者様宛に、個人で参加費を負担される場合は、各個人様宛にご案内いたします。

### 申込方法

大学コンソーシアム京都ホームページの「大学職員共同研修プログラム」のページをご参照いただき、申込用紙をダウンロードの上、メール添付にてお申し込みください。

**締切は2018年6月29日（金）**です。

URL <http://consortium.or.jp/>[トップページ→高等教育関係の方へ→大学職員共同研修プログラム]

e-mail [sd@consortium.or.jp](mailto:sd@consortium.or.jp)

## 研修プログラム

### ◆イントロダクション

- ・教育現場における負担感の増加
- ・クレーム増加の背景

### ◆クレームとは何か

- ・クレームの目的
- ・クレーマーの動機
- ・ヘリコプターペアレンツ

### ◆クレーム対応の流れ

- ・初期対応
- ・調査
- ・クレーマーかどうかの判別
- ・対応方針の決定

### ◆ロールプレイ（ワーク）

### ◆クレーム対応の方法

- ・対応の心構え
- ・やっていいこといけないこと
- ・相手が納得しなかった場合は？
- ・常套句への対応
- ・クレームタイプ別対応方法
- ・解決困難な苦情への対応

### ◆組織としてのクレーム対応

- ・組織対応の重要性
- ・組織対法の方法
- ・情報共有の方法

### ◆クレームの予防

- ・予防方法
- ・話し合いで解決できなかったときは？

### ◆まとめ

## 講師

インテグラル法律事務所 弁護士  
兼川 真紀 氏