

公務員必携！

すぐに現場で活かせるクレーム  
対応のノウハウ満載！

# こんなときどうする 公務員のための クレーム対応マニュアル

人材教育コンサルタント 関根健夫 著

A5判・定価(本体2,286円+税)送料300円

※送料は2019年5月時点の料金です。

- ▼ クレーム対応の基本スキルから、不当な要求を行う「ハードクレーム」への対処法に至るまで分かりやすく解説。
- ▼ 自治体におけるクレーム対応事例を、ケース別に分けて掲載。模範となる会話例を挙げながら、効果的な対応策のポイントを示す。
- ▼ 日々住民に接する公務員のために、クレームに対処する実践力を養成し、クレームに対応する自信が湧いてくるマニュアルの決定版。

## まえがき より

### ■クレーム対応に憂いを持たない

このところ、行政に寄せられるクレームが増えているといいます。しかもその多くは、行政側に原因があるわけではなく、お客さま側が独善的な主張や無理な要望をされているのが実態です。中には内容的に主張されても対応ができないこと、目的や効果がはっきりしないクレームも多いようです。

クレーム対応も、こちらに明らかに非があるのであれば、それは仕方のないことかと思われそうですが、こちらに非がないにもかかわらず、偶然に対応せざるを得なくなったということが多いわけですね。つまりクレームに対応することは、多くの場合偶然なのです。たまたま、自分が窓口にあたるときに、そのクレームが持ち込まれたというだけのことです。

そんなとき、偶然を憂いても結果はよくなりません。“なんでこんな目に合わなければならないのか”“本当に今日はついていない”などと思うと、クレームに対応することで、その日一日が面白くないでしょう。クレームに対応することから体調を悪くしたり、何らかの事情を背負い、職場を去らなければならない結果になる事実もあるようです。

自分が原因でないクレームで、一日が暗いものになる、人生をマイナスに変えてしまうのは、それこそ悔しいことではないでしょうか。

### ■正しいことは分かってもらって意味がある

クレーム対応では、こちらは法的、常識的に正しいことを主張するしか手段はありません。しかし、現実のクレームでは、正しいことを言っても分かってくれるとは限りません。むしろ正しいことを言えば言うほど、お客さまが理屈をつけ

て攻撃してくる、ということも少なくないでしょう。

正しいことは、人の立場の数だけあるものです。こちらの正しいことは法や条例であり、時には思いやりです。しかし、その法律や主張されること自体が気に入らないとすれば、論理的な正論だけでは力を持たないこともあるわけですね。クレーム対応では、正しいことを言うことに価値はありません。正しいことは、相手が理解してこそ価値を持ちます。それは現実には難しいことです。では、どうすれば……。

月刊『ガバナンス』誌にクレーム対応のポイントについて連載をしたところ、多くの方々から反響をいただきました。そのことから、クレームはいやなこと、面倒なことと思わずに対応してほしい、主張に誇りをもってほしい、偶然のクレーム対応で暗い気持ちになることはありません、自分を失うことのないように対応してほしい、という気持ちをより強くし、この本を上梓しました。

お客さまからのクレームに、誇りをもって対応していただくことを望みます。

## 著者紹介

関根健夫（せきね・たけお）  
1955年生まれ。武蔵工業大学（現東京都市大学）卒業後、民間企業を経て、88年、株式会社アイベック・ビジネス教育研究所を設立。現在、同社代表取締役。コミュニケーションをビジネスの基本能力ととらえ、クレーム対応、営業力強化などをテーマに、官公庁、自治体、企業等の研修・講演、コンサルティングで活躍中。著書に『「臨機応変」クレーム対応完璧マニュアル』（大和出版）等。

# 目次

## 序章 ● クレームは苦情ではない

- 1 社会の変化とお客さま意識
- 2 サービス業としての自治体
- 3 サービスとは何か
- 4 住民はお客さま
- 5 クレームは苦情ではない
- 6 クレームは住民の生の声
- 7 公務員としての心構え

## 第1章 ● クレーム対応の基本スキル

- 1 クレームには落ち着いて対応する
- 2 クレーム対応は段階的に行う(クレーム対応のプロセス)
- 3 不当要求の判断基準
- 4 謝罪(詫言)の意味
- 5 ヒアリングの基礎技法
- 6 クレームの本質をつかむ質問の技術
- 7 お客さまの言い分から客観的事実を把握する
- 8 感情への対処法
- 9 クレーム対応で説明する「情報」とは何か
- 10 理屈より事実を話す
- 11 解決策の提示法
- 12 例外を認める場合の注意点
- 13 満足を与えるクロージングの技法

## 第2章 ● 難しいクレーマーへの対応

- 1 ハードクレーム対応へのシフトチェンジ
- 2 悪質クレームかどうかの見極め
- 3 誠意を感じないクレーマーへの対応法
- 4 記録を残す
- 5 複数の職員で対応する
- 6 誠意のないクレーマーには、あきらめていただく
- 7 対応を切り上げる、打ち切る
- 8 クレーム常套句、状況への対応法
- 9 他部署、警察などへの通報のタイミング
- 10 後に問題を残さないための注意点

- 11 クレームに強い組織づくり
- 12 最後に問われるのは公務員としての哲学

## 第3章 ● クレーム対応事例

### ■接客態度・コミュニケーション

- 事例1 窓口で順番待ちの誘導をしない
- 事例2 本人確認の書類を持っていない
- 事例3 働いていないのに、納税通知書が届いた
- 事例4 看護師に精神的に傷つけられた
- 事例5 保育園で子どもの腕を噛まれた
- 事例6 印鑑登録の窓口で本人確認ができない  
ワンポイント・アドバイス Q&A①  
ワンポイント・アドバイス Q&A②

### ■住民への説明・説得

- 事例7 市営プールの休憩時間が長すぎる
- 事例8 納税証明の相談に乗ってくれてもいいだろう
- 事例9 公園への動物の立ち入りを禁止された
- 事例10 公民館の会議室の予約ができなくなった
- 事例11 地下鉄のドアに手を挟まれた
- 事例12 戸籍謄本で、娘の性別が男になっている  
ワンポイント・アドバイス Q&A③  
ワンポイント・アドバイス Q&A④

### ■代案の提示・前向きな提案

- 事例13 スズメバチの巣の撤去をしてくれない
- 事例14 妻の委任状を持っていない
- 事例15 取り壊した小屋の固定資産税を返してほしい

- 事例16 近所に猫が寝つき困っている
- 事例17 健康診断を受けさせてほしい  
ワンポイント・アドバイス Q&A⑤  
ワンポイント・アドバイス Q&A⑥

### ■住民の立場に立った対応

- 事例18 市営住宅の抽選登録をすぐに受理してほしい
- 事例19 国民年金の督促
- 事例20 ゴミと一緒に大切な指輪を捨ててしまった
- 事例21 担当者に権限のない相談でも受けてほしい
- 事例22 家の前の道路の騒音を何とかしてほしい
- 事例23 あの店で売っているものを食べたら体調を崩した  
ワンポイント・アドバイス Q&A⑦  
ワンポイント・アドバイス Q&A⑧

### ■ハードクレームへの対応

- 事例24 法的根拠を示してほしい
- 事例25 勝手に水道を止められたので街宣車を回す
- 事例26 学校の体育祭を欠席させたい
- 事例27 道路陥没のせいで高級車が傷ついた
- 事例28 職員の個人情報を教えてほしい
- 事例29 病院内で看護師や患者に暴言・暴行を繰り返す
- 事例30 企業経営のための融資を断られた  
ワンポイント・アドバイス Q&A⑨  
ワンポイント・アドバイス Q&A⑩

## 商品に関するご照会・お申し込みは

フリーコール(通話料無料)  
電話受付時間: 平日9時から17時

TEL: 0120-953-431  
FAX: 0120-953-495

Web  
サイト

URL: <https://shop.gyosei.jp>

### ■個人情報の取り扱いについて

【利用目的】 ご注文に関するお客様への連絡、配送、代金の請求及びメール等による商品の案内に利用させていただきます。

【第三者提供】 お預かりした個人情報の第三者への提供はありません。

【委託】 利用目的の範囲内で業務を行うために、個人情報の取扱いを委託する場合があります。

【個人情報提供の任意性】 個人情報の提供はお客様の任意となりますが、商品のお届けなどに誤りが生じないよう、正確にご記入願います。

【開示等の求めに応じる手続】 利用目的の通知、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去等をお求めの際は、次の窓口にお問い合わせください。

【個人情報相談窓口】 株式会社ぎょうせい 出版営業部 営業課 電話03-6892-6562 受付時間 平日9時～17時

【個人情報保護管理者】 情報管理担当執行役員



## キリトリ線

上記「個人情報の取り扱いについて」に同意し、下記図書を申し込みます。

年 月 日

## こんなときどうする 公務員のためのクレーム対応マニュアル

A5判・定価(本体2,286円+税)送料300円 コード 5107531-00-000 クレーム対応

部

申込書

お届け先  
ご住所

〒 - 都道府県

(フリガナ)  
お名前

(ご担当部署名:

ご担当者名:

TEL

- -

e-mail

@

お得意様No.

(ご存知の場合はご記入ください)  
□□ - □□□□□□□□

支払費

公費

社費

私費

※送料は2019年5月時点の料金です。

●弊社使用欄



株式会社 ぎょうせい

〒136-8575 東京都江東区新木場1-18-11  
TEL: 0120-953-431/FAX: 0120-953-495

URL: <https://shop.gyosei.jp>

(2019.5)

ISBN978-4-324-08848-7 コード 5107531-00-000 クレーム対応