

事例でわかる

公務員のための

クレーム対応 マニュアル 実践編

関根健夫・著(人材教育コンサルタント) 定価(本体2,250円+税)送料300円 A5判・240頁

※送料は2019年5月時点の料金です。

目からウロコ!! クレーム対応のスキルが即身につく!

■あっ、このクレーム、うちの課でも言われたことがある……

「他の市ではやってくれたのに、なぜやらないのだ」「例外を認めろ」「認定の結果が納得できない」……よくある事例を部署別に多数掲載！どの部署でも思い当たる事例があるはずです。

■クレーム=苦情じゃないの？

クレーム対応の基本的な考え方や心構えのおさらい→部署ごとの事例 という構成で、順序よく理解しながら学べます！

■なるほど、こう言えばいいのか！

「過去の例をお話しますと、別の団体では…」
「事実を確認しなければ、何も申し上げられません」
場面ごとに応答例を紹介。すぐに実践できます！

■説明責任は“説得責任”ではない？

すべてのクレームが解決できるとは限らない。答えることのできない問いやすぐに解決できない事柄にどのように答えるべきか、あくまで現実的な対応が紹介されています。

7 ルール、基準への不満

役所の仕事はルールや基準をつくることであり、そのルールや基準を市民に守ってもらうことにあります。しかし、そのルールや基準がクレームを生むことがあります。先の項目で述べたように、他との差異や判定に関するクレームです。
これはある意味で、仕方のない側面があります。すべての人の立場を満たすルールや基準があるかという点、それは難しいことです。
あくまでも一つの例ですが「成人年齢は、18歳にすべきだ」「軽自動車は、普通自動車に比べて優遇され過ぎている」「高速道路の通行料金は、業務用車両をもっと優遇すべきだ」など、ルールや基準についての議論は、いつの時代も一般市民から政治の場まで、いたるところで行われています。

事例 19 飲食店の許可

部署別の事例を掲載！
お客さまと職員の具体的な会話例によって、ケースの概要がつかめます。

ある保健所へのクレームです。飲食店の営業許可の係に、店を開業しようとするお客さま(店主)が訪れ、申請書の平面図を出して、担当者に説明を始めたところ、次のような展開になりました。

「このように間取りの飲食店は、他にもあります(中略)です。このように間取りの飲食店は、他にもあります(中略)です。このように間取りの飲食店は、他にもあります(中略)です。」

「厨房と扉1枚で隣接していますので、許可できません(中略)です。」

「トイレは完全に分離していただくか、厨房に隣接せずに設置していただくことをお願いします……」

「このように間取りの飲食店は、他にもあります(中略)です。このように間取りの飲食店は、他にもあります(中略)です。このように間取りの飲食店は、他にもあります(中略)です。」

「状況をそのまま、人が変わっただけで許可できないのは、おかしくないですか」

「お客さま、いえ、それはトイレをこちらに設置してはいけません(中略)です。店の間口が狭くなるので、お気持ちは分かりますが、衛生面を第一に考えています(中略)です。衛生面から言いますが、それなら、今、そもそも、衛生上不衛生の基準は……」

解説

■法令の変更がクレームになる

「前はよかったのに、なぜ今はダメなのか」
法令や基準の運用には担当者の裁量を含んで判断が差がついてしまうことも散見されたと聞きます。

充実の事例解説！

クレームの背景や場面ごとのマジックフレーズを詳細に解説！

しかし、このケースのように、法令や基準そのものが変わる場合もあります。このようなクレームは法

【目次】

基礎編

STEP 1 ◆クレーム対応の考え方

STEP 2 ◆どうして納得してくれないのか

実践編

1 ◆お客さまが自分の事情を強く主張

①息子の納税証明書【税務課】②カードを即日発行してほしい【市民課】③ゴミを持っていかなかった【清掃事務所】

2 ◆不当要求のケース

④衝撃の放火事件【納税課】⑤減らない放置自転車【自転車保管施設】⑥消費型社会の功罪【クリーン

センター】

3 ◆お客さまの言い分も間違っていないケース

⑦生活保護受給者に対するクレーム【福祉課】⑧隣の家を壊せ【環境政策課】⑨後期高齢者とは失礼だ【高齢福祉課】

4 ◆上司を出すほうがよいケース

⑩今年の花火大会は……【商工観光課・地域振興課】⑪虚偽申告【保育課】⑫子どもを返せ【児童相談所】

5 ◆役所側にも非がある

⑬職員の態度が悪い【人事課】⑭文書のミス【納税課】⑮職員の不祥事【人事課】

6 ◆言いたいだけのクレーマー

⑯他の市ではやってくれたのに【総合政策課】⑰吹

奏楽の音がうるさい【学校事務課】⑱自己顕示のためのクレーム

7 ◆ルール、基準への不満

⑲飲食店の許可【保健所】⑳駐車場の条件㉑公民館の予約

8 ◆判定への不満

㉒市民団体のイベントの協賛㉓住宅を補修しろ【住宅課】㉔要介護認定の判定結果【介護保険課】

9 ◆べき論クレーム

㉕給食費は払わない【学校事務課】㉖隣の家から木の枝が越境している【環境対策課】

10 ◆不当にきつく当たるクレーマー

㉗あなたには関係ない㉘女ではダメだ、男を出せ【税務課】㉙あなたに話をきいてほしい【福祉課】㉚あなたたちのために言っている

【著者略歴】

人材教育コンサルタント

関根 健夫

(せぎね たけお)



株式会社アイベック・ビジネス教育研究所

■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、交渉力強化などをテーマに、自治体、官公庁、企業等の研修・講演、コンサルティングで活躍中。

【著書】『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』（ぎょうせい）
『【臨機応変】クレーム対応完璧マニュアル』（大和出版）『公務員のための窓口・電話対応ハンドブック』（学陽書房）など

【連絡先】株式会社アイベック・ビジネス教育研究所
101-0047 東京都千代田区内神田2-9-14 寺本ビル6階
TEL: 03-5294-6855

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

「実践編」とあわせて学べる！
『クレーム対応』シリーズ基本編！

- 「クレームとは何か」「サービスとは何か」といった、クレーム対応の考え方を順序よく解説。
- 感情的なクレームへの対処法、満足を与えるコミュニケーションの技法など、難しいクレーマーへの対応法も充実！
- 読めばクレームに対応する自信がわいてくる！

2009年8月当社刊／関根健夫・著



◆書籍紹介動画はこちら！

<http://shop.gyosei.jp/kz>



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

事例でわかる 公務員のためのクレーム対応マニュアル 実践編

A5判・定価(本体2,250円+税)送料300円 コード 5108028-00-000 クレーム対応 実践編

部

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	<input type="checkbox"/> 公費 <input type="checkbox"/> 社費 <input type="checkbox"/> 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)

ISBN978-4-324-09775-5 コード 5108028-00-000 クレーム対応 実践編