

「こちらは悪くないのに…」

「どうしたら納得してもらえるの…？」

**お悩み解決！**

**そんな、クレームへの悩みにお答えします！！**

# 公務員のための クレーム対応駆け込み寺

(株) アイベック・ビジネス教育研究所 人材教育コンサルタント  
関根 健夫 【著】

A5判・定価(本体2,200円+税) 送料300円

※送料は2019年5月時点の料金です。

**電子版** 本体2,200円+税

※電子版はぎょうせいオンラインショップ (<https://shop.gyousei.jp>) からお申し込みください。

## 本書の特色

- ・月刊ガバナンスで好評連載「クレーム対応駆け込み寺」を、新たに書き下ろした解説も加え、加筆修正して単行本化！
- ・理不尽なクレーム、職場ルールにより生じるトラブル…などなど、自治体に毎日寄せられるさまざまなケースを傾向別に紹介。クレームとどう向き合えばいいのか、的確にアドバイス

**これを読めば、明日からのクレーム対応に自信が持てる！！**

第2章

お客さまからこんなことを言われたら？

対応方法のポイントもわかりやすくまとめられています。

**このケースのポイント**

①前任者のトナリは現担当者が取めるのが原則

「前の担当者はできると言った」「前の担当者と話が通じ」このようなクレームはありがちです。こちらとしては、前の担当者がどのような話をしたのか、その場ではわかりませんが、客観的に5W2Hを聞きつつ、相手の不満や申し出を聞き出しましょう。しかし、どのような言い分が出て来ようとも、原則的には現担当者が判断すること、これが現時点での結論であるべきです。

②頭を下げることで納得してもらおうのもやり方の一つ

お客さまに不満が残るケースでは、不快な思いをさせて申し訳なかった、と主張して取めましょう。頭を下げることは必ずしも敗北を意味しません。頭を下げてしばらく黙ることは、こちらの意思を伝える手段です。その事で、仕方がないなどと納得してくれば、それもやり方の一つです。

99

**C**

相談者は、許認可を扱う部署で、市民から窓口の対応内容について「録音したい」と言われたる市の職員です。許認可を扱う部署などでは、その解釈や判断によって、市民や事業者に大きな負担を課すケースがあります。時に、説明内容の証拠を残すために、事業者が録音を要求してくる場合があります。

私の部署では、説明や指導の内容、結果次第で相手方に大きな負担を課す可能性があります。そこで、お客さまから「説明を録音したい」という申し出があるのですが、これは断ってもよいのでしょうか。

最近では、念のために録音しておきたいという申し出が多いようです。それで、いつもはこのように対応しているのですか。

基本的にはお断りするのですが、人によっては「なぜだ」と声を荒げることもあるので、どうしたらよいかわかっています。

86

「録音するぞ」と言われました。断ることはできるのでしょうか？

相談者との対話形式でクレームケースを紹介！

内容見本

## 第1章 こんなお客さまにどう対応する？

- ケース1 息子さんの代理で来たお客さまが、申請内容を把握していませんでした…
- ケース2 何度話してもお客さまがわかってくれません
- ケース3 質問したらお客さまに逆上されてしまいました…
- ケース4 ある保護者にインターネット上で主張を発信され、困っています 他

## 第2章 お客さまからこんなことを言われたら？

- ケース1 税金、負担金などの「金額が高い」と言われます
- ケース2 倒木の恐れのある桜の木を切ったら「なぜ切ったのか」とクレームがありました
- ケース3 「録音するぞ」と言われました。断ることはできるのでしょうか？
- ケース4 「上司を出せ」と言われたら、どうすればいいでしょう？ 他

## 第3章 どうしてもわかってくれない理不尽なクレーマーへの対応は？

- ケース1 「土下座すれば許す」と言われました…
- ケース2 しつこい長電話のクレームに困っています
- ケース3 近隣住民からイベント開催にクレームを言われます
- ケース4 周辺住民から、学校へのクレームがひんばんに来ます 他

## 第4章 こんなとき、どうしたらいいの？公務員のジレンマ……

- ケース1 市営住宅での動物飼育は、禁止されているのですが…
- ケース2 文化財保護への理解を得るのに苦労しています
- ケース3 お客さまの事情を聞いて何とか力になりたいのですが…
- ケース4 税金滞納者への督促で反論されると言葉に詰まってしまうます 他

関根 健夫 (せきね・たけお)

(株)アイベック・ビジネス教育研究所代表取締役。  
武蔵工業大学(現、東京都市大学)工学部建築学科卒業。藤和不動産株式会社(現、三菱地所レジデンス)を経て、(株)アイベック・ビジネス教育研究所を設立。現在、地方自治体、消防、警察等の職員を中心にクレーム対応の研修、講義を行っている。

## 好評シリーズ

## 第1弾! シリーズ基本編

● 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

関根 健夫/著 定価(本体2,286円+税)

「クレームとはそもそも何か?」「サービスとは何か?」  
クレーム対応の考え方の基礎が学べる基本の書!  
読めばクレームに対応する自信がわいてくる!

## 第2弾! シリーズ実践編

● 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 定価(本体2,250円+税)

「このクレーム、うちの課でも言われたことがある…」  
部署別の事例を基にクレーム対応方法を詳しく解説!  
目からウロコ!クレーム対応スキルが即身につく!

## 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: 0120-953-495Web  
サイトURL: <https://shop.gyosei.jp>※電子版は「ぎょうせいオンラインショップ」(<https://shop.gyosei.jp>)からのご注文となります。閲覧には専用のアプリが必要です。 [ぎょうせいオンラインショップ](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

## お悩み解決! 公務員のためのクレーム対応駆け込み寺

A5判・定価(本体2,200円+税)送料300円 コード 5108523-00-000 クレーム駆け込み寺

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

## 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

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:

印)

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: 0120-953-495URL: <https://shop.gyosei.jp>

(2019.5)

ISBN978-4-324-10654-9 コード 5108523-00-000 クレーム駆け込み寺