



# BELIEVE

学びを現場とつなぐ橋

MONTHLY REPORT 2026.7.1



研修中の様子 (R8.6.19)

## 6/19 東御市役所様 カスタマーハラスメント対策研修

近年、自治体職員の皆様を取り巻く環境は大きく変化しており、住民対応の最前線では、正当な要望とカスタマーハラスメントを適切に見極める力が求められています。今回の研修では、カスタマーハラスメントとクレームの違いを整理したうえで、組織として対応するための具体的な方法について学んでいただきました。

講義だけではなく、実際の対応場面を想定したロールプレイも実施しました。受講者の皆様からは、「クレマー役を体験することで相手の心理が理解できた」「実際にやってみると難しさを実感した」「困ったときは一人で抱え込まず助けを求めることの大切さが分かった」といった声が寄せられました。

アンケートでは全員の方から「有意義だった」との評価をいただき、特に「助けを呼ぶ・記録を取る・警告する」という組織対応の考え方に多くの共感が集まりました。

カスタマーハラスメント対策は、職員個人の努力だけで解決できるものではありません。職員を守りながら、住民サービスの質を維持するためにも、組織全体で対応する仕組みづくりの重要性を改めて感じる研修となりました。

## 研修テーマ

- 人事評価
- 公務員倫理・コンプライアンス
- 交渉力向上
- ハラスメント防止
- クレーム・カスハラ対策

## 市町村アカデミー (JIAM)での 登壇情報がアップされました！

令和8年度市町村税徴税事務の「交渉力向上研修」を担当させていただくことになりました。

詳しい情報はコチラ↓

[https://www.jamp.gr.jp/wp-content/uploads/2025/12/leaflet26.08.31\\_2608311.pdf](https://www.jamp.gr.jp/wp-content/uploads/2025/12/leaflet26.08.31_2608311.pdf)



## ツタワル木

Create a new synergy

株式会社 ツタワル木

代表取締役 工藤邦彦

☎03-5303-9786

✉[info@tsutawaruki.com](mailto:info@tsutawaruki.com)

公式note  
毎日更新中



公式  
HP

