四国生産性本部
SHIKOKU PRODUCTIVITY CENTER

新企画

クレームの正しい応対法を身に着け、組織力を強化する

クレーム対応力向上セミナー

大切なお客様を逃していませんか？

近年、IT技術が目まぐるしく変化し、インターネットやスマートフォンの普及で誰もが様々な情報をすぐに得ることができる「便利が当たり前」の世の中になりました。
そのため、お客様は製品やサービスの比較を簡単に行い、ほとんどの方は不満を感じると、何も言わずに、他社や違う商品を選択されます。
しかし一部、改善を求めて訴える方がいらっしゃいます。それが「クレーム」です。

クレームを応対する人にとってはネガティブに捉えられがちですが、
組織にとってクレームは
「改善のきっかけを与えてくれる非常にありがたい声」なのです。

クレームを速やかに収束させ、「お客様にまた選んでもらえる組織作り」のために、対応ストレスを軽減させ、正しい応対法を養うことは、顧客対応において、企業に最も求められる知識であると言えます。

本セミナーでは、お客様の思いを受け止め、
クレームを恐れず対処する、意識とスキルを習得します

開催日時 2023年8月24日(木)
10:00～16:30

会　場 レクザムホール(香川県県民ホール)
小ホール棟4階　大会議室
高松市玉藻町9-10　TEL.（087）823-3131

講　師 株式会社　エス
酒井　もえ　氏

対 象 者

あらゆる部門の
管理者(課長クラス)・リーダー・中堅社員・若手社員

- クレーム対応の基礎・基本を身に着けたい方
  (主に、一次対応(初期対応)の方法について、電話応対を中心に学習します)
- クレームの一次対応で収まらない、あるいは対応が長引く経験が多く、対応時間の短縮について課題をお持ちの方
- あらゆる場面でのお客様対応について、好印象で信頼される対応を学びたい方

プログラム

1. オリエンテーション
- 増え続けるクレームその理由とは？
- 今までのクレーム事例と応対者の感情

2. クレームと顧客心理
- クレームとカスタマーハラスメント
- 顧客心理の移り変わり
- 顧客満足度(CS)とは
- クレームの必要性
- クレームは誰が応対する？

3. 初期対応の重要性
- 速やかに解決に導く初期対応
- 非言語コミュニケーション

4. クレーム応対の基本
- 最初のお詫び法
  電話(声のトーン、口調、抑揚)
  対面(表情、目線、姿勢、態度、お辞儀)
- お客様の心情理解
- 傾聴姿勢(あいづちとオウム返し)
- 事実の確認とその質問法
- 解決案と代替案の提示
- 誠意を伝えるお詫びと感謝
- やってはいけない行動と発言

5. お客様タイプ別応対法
- 価値観の違いを理解する
- 激怒するお客様への応対
- こちらに非がある場合
- 正義感の強いお客様
- 悪意があると感じたら

6. クレームは組織で対応する
- 記録の取り方と情報共有
- 再発防止を徹底する
- 個人で抱え込まず相談できる環境作り
- クレームを招かない為の取り組み

7. ネット上へのクレーム書き込み対策
- 悪い書き込みが与える影響
- 書き込みへの適切な返信の仕方
- 返信演習

8. まとめ

申 込 要 領

参 加 費
(1名様分・税込)

会員企業	一般企業
【3月末迄にお申し込みの場合】 「早期申込割引」適用※ **26,730円** 【4月以降お申し込みの場合】 **29,700円** ※別途、3名以上参加で 「複数割引」の特典もあります。	**35,200円**

※参加費には、テキスト代、昼食代、消費税を含みます。
※「早期割引・複数割引」の詳細内容については、当本部ホームページ(https://www.spc21.jp/)にてご確認ください。

お申し込み 方 法

当本部ホームページ(https://www.spc21.jp/)よりお申し込みください。
参加者の変更、キャンセルも同様です。
ただし、8月23日（水）以降のキャンセルについては、参加費の全額を申し受けますので、代理の方のご参加をお願いします。

お申し込み 期 限

2023年8月22日（火）
ただし、定員になり次第締め切らせていただきますので、お早めにお申し込みください。

参加費の お支払い 方 法

セミナー終了後、連絡担当者様宛に請求書を郵送いたしますので、四国生産性本部の指定口座へお振り込みをお願いいたします。
なお、恐れ入りますが、振込手数料は貴社にてご負担願います。

お申し込み お問い合せ先

四国生産性本部
〒760-0033 高松市丸の内２番５号(ヨンデンビル)
ＴＥＬ(087)851-4262 ＦＡＸ(087)851-4270
HP：https://www.spc21.jp/
E-mail：toiawase@spc21.jp

講 師 紹 介

株式会社エス
さかい
酒井 もえ 氏

大手通信会社を経て、業界トップの業績をもつメーカーのカスタマーサポートで約10年間勤務。主にクレームの二次応対を担当する。数千件以上のクレームを解決した経験を活かし、現在は講師として、クレーム応対、電話応対、ビジネスマナーを指導している。
また、現役で大手企業のカスタマーサポート代行業を行い、多様化するクレームの手段やお客様のタイプを分析。
最適な方法で、年間約1000件のお客様対応を行っている。

「知っているとできる」は違う。研修で知識を持ってもらい、研修後はそれを実行できることに重点を置き、気づきに溢れた活気ある研修を心掛けている。

・NPO法人日本サービスマナー協会認定講師
・一般社団法人　日本マナーOJTインストラクター協会認定講師
・内閣総理大臣NPO　コミュニケーション能力１級
・JAAHSE認定　アサーションスキル検定合格
・JAAHSE認定　傾聴セラピスト

会場案内図

レクザムホール （香川県県民ホール）
高松市玉藻町9-10　TEL.（087）823-3131

交 通
●JR高松駅より徒歩10分
●ことでん高松築港駅より徒歩8分
●ことでん片原町駅より徒歩10分

駐車場
●近くに県営玉藻町駐車場があります。（有料）

個人情報の取扱いについて

（1）参加申込によりご提示いただきました個人情報は、当本部の個人情報保護方針に基づき、安全に管理し、保護の徹底に努めます。
なお、当本部個人情報保護方針の内容については、当本部ホームページ（https://www.spc21.jp/）をご参照願います。
参加されるご本人、申込責任者の皆様におかれましては、内容をご確認・ご理解の上、お申込みいただきますようお願いいたします。
（2）個人情報は、本セミナーに関わる参加者名簿等の作成ならびに当本部が主催･実施するサービスのご提供や事業のご案内のために利用させていただきます。但し、法令に基づく場合などを除き、第三者に開示、提供することはありません。
（3）個人情報の開示、訂正、削除については、総務広報部個人情報保護担当窓口（tel 087-887-0512）までお問い合わせください。

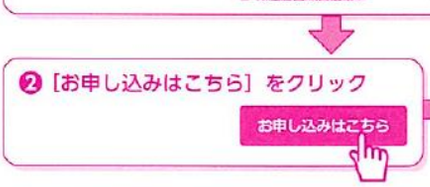
参 加 申 込 方 法

当本部のホームページから以下の手順でお申込ください。
※2018年度の事業からメールアドレス単位で「マイページ」を作成することといたしました。
既にマイページをお持ちの方はマイページからログインしてお申込みください。

［マイページをお持ちでない方のお手続き方法］

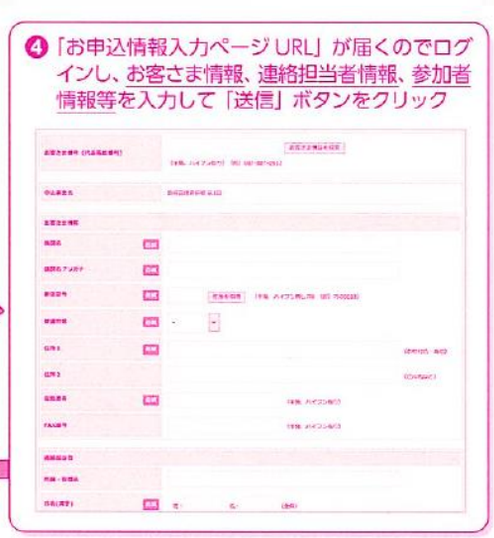
❶ 希望のセミナーを選択してください

❷［お申し込みはこちら］をクリック



❸ 連絡担当者（申込窓口）のメールアドレスを入力して「送信」ボタンをクリック

❹「お申込情報入力ページURL」が届くのでログインし、お客さま情報、連絡担当者情報、参加者情報等を入力して「送信」ボタンをクリック



❺「お申込完了メール」が届きます。マイページのログインURL・初期パスワードも併せて記載してありますので、次回からはマイページよりログインされますと、お客さま情報の入力の手間を省き、スムーズにお申込や情報変更などが行えます。（初期パスワードの変更をお勧めします）

※30分以内にお申込完了メールが届かない場合は受付ができていない可能性がありますので、当本部までお問い合わせください。