



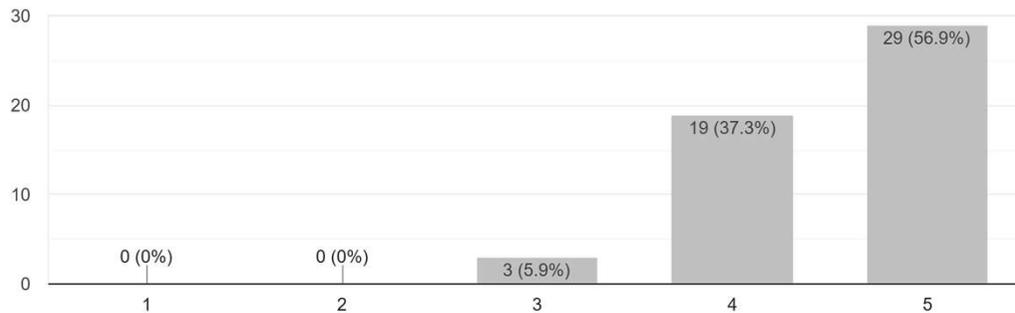
2024クレーム 電話対応研修 アンケート結果

公財) 日本電信電話ユーザ協会

茨城支部

セミナーの満足度

セミナーの満足度
51件の回答

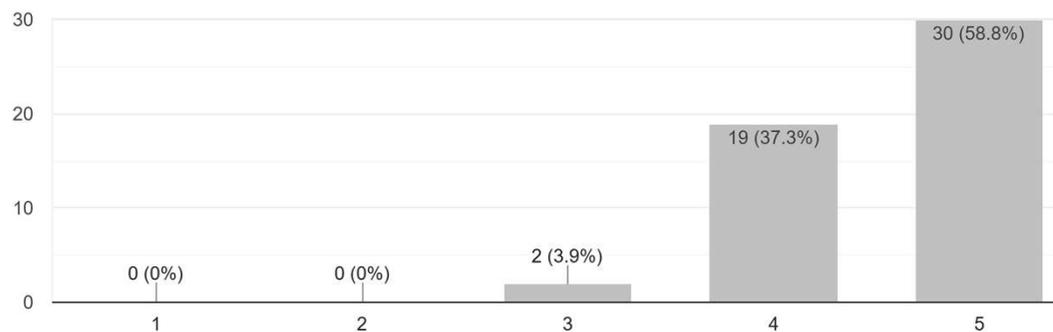


- 参加者の満足度は非常に高いです。特に「5」と評価した人が28人、「4」と評価した人が18人と、大多数が高評価をしています。「3」と評価した人は3人で、セミナーの内容に大きな不満を持っている人は少ないことがわかります。

仕事との関連性について

ご自分の仕事との関連性や、仕事に役立つ部分がありましたか。

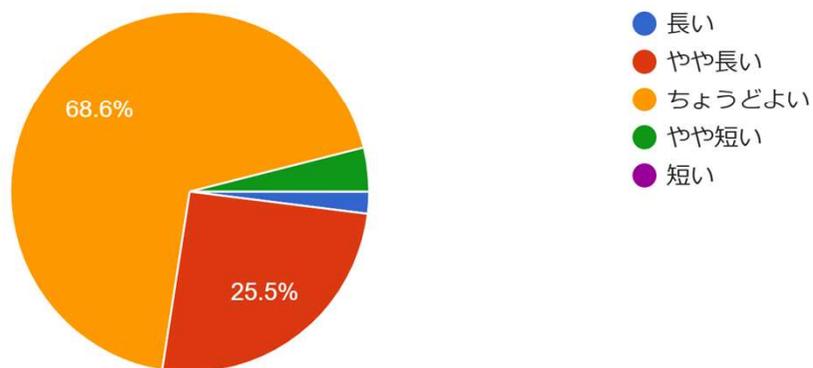
51件の回答



- こちらも非常に高い評価を受けています。「5」と評価した人が24人、「4」と評価した人が23人で、ほとんどの参加者がセミナーの内容が仕事に役立つと感じています。「3」と評価した人は2人で、関連性が薄いと感じた人は少数です。

研修時間について

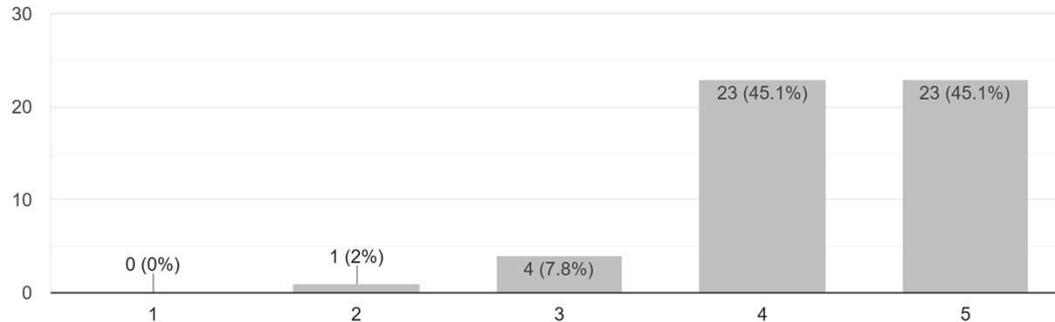
研修時間はいかがでしたか
51件の回答



- 研修時間については、「ちょうどよい」と感じた人が32人と最も多く、全体のバランスが良かったと評価されています。しかし、「やや長い」と感じた人が15人おり、内容が充実していたため、もう少し短縮してもよかったという意見もあります。「やや短い」と感じた人が3人、「長い」と感じた人が1人でした。

テキストの内容について

テキストの内容はいかがでしたか
51件の回答



- テキストの内容についても高い評価が多く、「5」と評価した人が28人、「4」と評価した人が15人です。「3」と評価した人が5人、「2」と評価した人が1人で、全体的には満足しているものの、さらに改善の余地があることがわかります。

総評

- この度のクレーム電話対応研修アンケート結果から、多くの参加者が本研修を通じて有益な知識と技術を得たことがわかりました。特に、実際のクレーム対応事例や具体的な対処法についての講義が多くの参加者にとって印象的であり、即座に実務に活かせる内容であったとの声が多数寄せられました。

また、他業種の方々との意見交換やグループワークを通じて、多角的な視点を得ることができた点も高く評価されています。今後の研修においては、更に参加者のレベルに応じた内容の提供や、質疑応答の時間を充実させることで、より一層の満足度向上を目指してまいります。

ご協力いただきました皆様に心より感謝申し上げます。



参加者からの声（抜粋）

印象に残った内容

クレーム電話の引き継ぎ方法が特に印象的でした。一旦電話を切って時間を作ることを意識したいです。

電話対応の言葉遣いについて、漢語より和語が伝わりやすいという点は新たな発見でした。

カスタマーハラスメントに対する具体的な対策や言い回しが大変参考になりました。

顧客心理と対応のポイント

クレーム対応時の心構えと相手の心理状態を考えることの重要性が印象に残りました。

相手と同じトーンで話し、非がない場合は謝らない、相手に共感するという点を学びました。

他業種のクレーム内容やその解決方法を共有できたことが有意義でした。

研修全体の感想

日程についても非常に満足しています。ありがとうございました。

渡辺先生の実験の経験を交えた具体的な講義が大変わかりやすかったです。

新入社員と経験者の間に温度差があったため、レベルに合わせたセミナーがあればさらに良いと思いました。