

クレーム電話対応研修

～お客様心理を理解し、スピード対応で信頼回復～

研修時間	13:30～17:00（3.5時間コース）
研修のねらい	1. クレームの発生原因を知り、対応の基本手順を学ぶ。 2. ロールプレイングで対応方法を習得し、現場で冷静に対応できることを目指す 3. クレームとカスタマーハラスメントの違いを理解する

時間	項目	内容
13:30	1. クレームはなぜ発生するのか？ <u>WORK:お客様の立場で考える</u> (1) クレームの種類 (2) クレーム分類 2. クレーム対応のポイント (1) こんな対応は「信頼」を失う (2) お客様心理を考える (3) クレーム対応 5 原則 3. クレーム対応の流れ (1) クレーム対応 6つのステップ (2) 状況に応じて 3 変化 (3) 二次対応者へ引き継ぐ際のポイント 4. ケーススタディ 「こんなときどうする？」 5. 「カスタマーハラスメント」とは (1) カスタマーハラスメントとは (2) カスタマーハラスメントを見極める	・お客様の立場で組織に何を期待について考察し、クレームが貴重な声であり、組織への期待であることを認識する。 ・普段の対応でお客様からの信頼を失う言動はないかを確認し、クレーム対応時の原則を理解する。 ・「謝罪すれはよい」ではなく、組織としてお客様の気持ちを理解し、言葉で誠意を伝え、納得していただけるよう対応の流れを学ぶ。 また、二次対応者へスムーズに引き継ぐためのポイントを知る。 ・ケーススタディで、クレーム対応を習得するとともに、クレームを未然に防ぐ対応マナーの重要性を再認識する。 ・クレームとカスハラの違いを理解し、クレームとカスハラを見極める力を身につけていただく。
17:00		

2026年10月 カスハラ対策義務化

リーダー・管理職対象「カスタマーハラスメント防止研修」

～迷惑行為を防ぎ、従業員が安心して働ける組織づくりを目指す～

研修時間	13:30～16:30（3時間コース）
研修のねらい	➤ カスタマーハラスメントを取り巻く現状をデータから、なぜ対策が重要なのかを理解する。 ➤ カスタマーハラスメントの定義を知るとともに、具体的な行為を自社に当てはめて分析をする。 ➤ 従業員を守るために組織としてのガイドラインの策定の基本を学ぶ。

時間	項目	内容
13:30	1. カスタマーハラスメントとは (1) クレームとカスタマーハラスメントの違い (2) カスタマーハラスメントの判断基準 <u>WORK:カスハラに該当する？しない？</u> (3) カスタマーハラスメント行為の具体的な類型 2. カスタマーハラスメントを取り巻く現状 (1) カスタマーハラスメントの実態 (2) カスタマーハラスメントの3要因 (3) カスタマーハラスメントがもたらす影響 3. カスタマーハラスメント対応 (1) カスタマーハラスメント発生時の対応とは (2) カスタマーハラスメント対応のポイント 4. 従業員を守るために欠かせない取組み (1) カスタマーハラスメントが発生しやすいシーン (2) 判断するための「判断基準」を設定 (3) カスタマーハラスメントを防ぐには周知が重要	・クレームとカスハラの違い認識したうえで、カスハラ行為の具体的な類型を知り、組織内のカスハラ状況を把握する。 ・カスハラが社会問題化される中、取り巻く現状やカスハラがもたらす影響を知り、カスハラ防止の意識と重要性を再確認する。 ・カスハラ発生時、リーダーおよび責任者として対応する際の心構えやポイントを学ぶ。 ・組織として従業員を守るために欠かせない取組みについて意識を高める。
16:30		