

# クレームの組織対応研修

～加熱する異常クレームから企業やセンターを守るために～

(公財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部全地区合同主催

**【研修目的】** クレームに対する組織での対応フローと対応ポイントについて学習し、クレームにおける組織対応法を学ぶ。

**【研修内容】**

1. 近年のクレーム増加について
  - ・増加を促す社会変化
  - ・通常クレーム、異常クレーム、悪意クレーム、グレーゾーンクレーム
2. 改善案の宝庫、通常クレームの対応方法
  - ・通常クレーム対応の6つの基本手順
  - ・こじれたクレーム対応のポイント
3. もはや犯罪の悪意クレーム対応
  - ・悪意クレームは危機管理意識が重要
  - ・悪意クレームの特徴を知る
  - ・見極めの悪意クレーマーが発するキーワード
4. 話は平常線、異常クレーム対応
  - ・タイプ別の異常クレーム対応演習
5. 犯罪意識のないグレーゾーン・クレーム
  - ・神様意識のお客様が一番やっかい
  - ・お客様とクレーマーを見極めるポイント
6. CSモードからRMモードへの切り替え
  - ・切り替えポイントと見極め
  - ・事実確認で三つを確認する
  - ・ガイドラインの共有
7. クレームの組織対応
  - ・連携プレーで取り組む
  - ・情報の共有、対応ノウハウの蓄積
  - ・マニュアル化
  - ・実践ロールプレイ

**【開催日時】** 2021年6月8日(火) 9:30～16:15(受付9:15より)

**【会場】** 台東区民会館 8F 第5会議室 TEL:03-3843-5391  
住所:台東区花川戸2-6-5 都立産業貿易センター台東区民会館併設

**【募集人員】** 30名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。

**【受講料】** 所属地区に関係なくユーザ協会会員は 税込6,600円 (一般 税込8,800円)

**【講師】** 藤木 健 講師 株式会社ドゥファイ

**【申込方法】** 5月25日(火)までに、ユーザ協会東京支部ホームページの申し込みフォームよりお申し込みください。  
ユーザ協会東京支部ホームページ: <https://www.pi.tta.or.jp/tokyo/> ⇒クレーム対応研修

※受講票は送付いたしませんので、筆記用具を持参し、当日会場へお越しください。  
※募集状況、または、新型コロナウイルス感染症等の状況によっては、研修を中止又はオンライン方式へ変更する場合がありますので、予めご了承いただきますようお願い致します。

**【支払方法】** 受講料は事前振込となります。6月2日(水)までに下記口座にお振込み願います。

《振込先》◆みずほ銀行 品川駅前支店 普通0561489

ザイ) ニホンデンシンデンワユーザキョウカイ トウキョウシブ

※振込人氏名の先頭に、受講視聴開始日をご入力下さい。(例:0608 会社名等)

※振込手数料は貴社でご負担をお願い致します。領収書は銀行の「ご利用明細票」をもって代えさせていただきます。

※当研修は、東京支部全地区協会合同開催のため、受講料のお振込みは上記の東京支部口座とさせていただきますので、お間違いのないようお願い致します。

**【その他】** なお、新型コロナウイルス感染予防対策のため、会場内において適正な対人距離を保つため人数を制限して行います。また、受講にあたっては入口での検温及びマスクの着用をお願いいたします。状況によってはお断りする場合がございますので、その際はご了承願います。

**【問合せ先】** (公財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部 星野 電話:03-3740-9401

\*\*\*\*\*

プライバシーポリシー(プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。ユーザ協会は、関係者様の個人情報は当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。