

クレーム対応研修（下期）のご案内

（公財）日本電信電話ユーザ協会 東京支部全地区協会 合同主催

クレーム対応に必要な知識とスキルを身に付ける各種クレーム対応研修を、下記の通り開催いたします。クレーム対応の基本対応スキルを学ぶ初心者の方向けの講座から、「2次対応などハードクレームに対応することが多い」、あるいは「組織としてどう対応すべきか」等、の講座まで幅広くご用意しております。いくつかの研修方式を取り揃え、受講者のレベルに合わせた内容のものをお選びいただけます。皆様のご参加をお待ちしております。

また、ユーザ協会会員様特典のインターネットセミナーにて、無料の講座もございますので、併せてご案内いたします。

【無料インターネットセミナー】

- すぐに役立つクレーム対応
ユーザ協会 東京支部のホームページ・インターネットセミナーからいつでも視聴できます。
<https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/internetseminar/>

【有料研修コース】

	初級編（Aコース）	（Bコース）	（Cコース）
実施形式	録画配信	オンライン研修	集合研修
実施時期	11月10日（水）9:00～ 11月11日（木）～18:00 【70分コース】 配信期間内であれば、都合の良い時にいつでも視聴ができます。	11月17日（水） 10:00～16:00	11月26日（金） 9:30～16:30
実施方法	録画配信	Zoom を利用	きゅりあん（品川区東大井）
募集人員	80 名	50 名	30 名
研修名 目 的	<u>クレーム対応基礎講座</u> クレーム対応の基本原則と手順 ＝クレーム対応に求められる 基本スキルを学ぶ ※本講座は、2021 年 5 月に配信 された講座の再配信（同一講座） となります。	<u>『疲弊しないクレーム対応の ための技術（スキル）を学ぶ』</u> ～クレームは誠意で解決するもの ではなく、技術（スキル）で解決 するものです～ クレーム対応担当者の対応時の疲弊 が必要以上に高まることのない対応 方法＝技術を学ぶ。	<u>クレームの組織対応研修 （実践編）</u> ～加熱する異常クレームから 組織を守るための事例研究～ 実際のクレーム事例を用いながら、 クレームを判断することを話し合い ながら対応テクニックを習得する。
研修内容	1. 怒るお客様の心理を考える 2. クレームとなった時の対応 ①基本対応の流れ ②これだけは言わなきゃ！ これだけはNG！ ③「聞く」、「聴く」、「訊く」 を理解する 3. ケース別対応法	1. 時代に合わせたクレーム対応である ことが疲弊を低減する 2. 先ずは順序通りに型どおりのトーク を使う『7つの手順』で運ぶ 3. 担当者の疲弊低減のために使って はいけないワードと柔らかな断り トーク	1. クレームは種類に分けて対処法を 考える 2. 事例でクレーム分類してみよう 3. クレームに強い組織の共通点 4. クレーム対応上級テクニック 5. クレームを起こさない組織習慣
講 師	高橋 珠実 氏 B-コミュニケーション(株)	中村 友妃子 氏 (有)カスタマーケアプラン	藤木 健 氏 (株)ドゥファイン
受講料 (税込み)	3,300 円（会員） 4,400 円（一般）	6,600 円（会員） 8,800 円（一般）	6,600 円（会員） 8,800 円（一般）

各コースの詳細については、ホームページに掲載していますので、そちらからご確認下さい。

【申込方法】 ユーザ協会 東京支部のホームページもしくは下記よりお申し込みください。

- ★ 東京支部ホームページ <https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/> ⇒ イベント情報 ⇒ クレーム対応研修
★ Aコース（録画配信）⇒ [申込](#) ★ Bコース（オンライン）⇒ [申込](#) ★ Cコース（集合）⇒ [申込](#)

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