

クレームの組織対応研修 (実践編)

～加熱する異常クレームから組織を守るための事例研究～

(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】
- ・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。
 - ・実際にクレームに強い企業の事例から、自社で何ができるのかを考えます。
 - ・クレームは起こるものではあるが、起こさないために、目の前のクレームから改善をする考え方を学ぶ。

- 【研修内容】
1. クレームは種類に分けて対処法を考える
 - ・真摯に対応する「通常クレーム」
 - ・説教やストーカー行為に発展する「異常クレーム」
 - ・もはや犯罪行為の「悪意クレーム」
 - ・入り口は通常クレームだが? 「グレーゾーンクレーム」
 2. 実例でクレーム分類してみよう
 - ・実例クレーム1 (サービス業編)
 - ・実例クレーム2 (製造業編)
 - ・実例クレーム3 (保険・証券業編)
 - ・実例クレーム4 (公的機関編)
 - ・実例クレーム5 (飲食店編) 等
 - ・お客様とクレマーを見極めるポイント ～10の要求内容と21の要求態度
 3. クレームに強い組織の共通点 ～クレームに強い組織は何をしているのか～
 - ・サイレントクレマーを作らない
 - ・SNSの書き込み対応
 - ・よく起きるクレームの分類把握
 - ・マニュアル化のコツ
 - ・現場に持たせる権限
 4. クレーム対応上級テクニック ～こじらせないためのクレーム対応テクニック～
 - ・クレームを抱え込む人要注意
 - ・お客様の勘違い、さてどうする?
 - ・暴言・無理難題への対応
 - ・その他、皆さんの実例より
 5. クレームを起こさない組織習慣
 - ・誤解をされない伝え方
 - ・クレーム内容公開を検討する
 - ・CSはESから
 - ・ボーダーラインを決めるには顧客定義

【開催日時】 2021年11月26日(金) 9:30～16:30 (受付9:15より)

【会場】 きゅりあん(品川区立総合区民会館) 5F 第2講習室
住所: 東京都品川区東大井5-18-1 電話: 03-5479-4100

【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ン

【申込方法】 11月12日(金)までに、[HP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.jtua.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。11月19日(金)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) 二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: 1126 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 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。