

## エンドユーザー（一般消費者）に対する電話での**クレーム対応研修** STEP2（オンライン）

### 『その時、頭の中が真っ白にならないための技術(スキル)を学ぶ』 ～疲弊しないクレーム対応のために、言いがかり・いちゃもん・理不尽客から遠ざかる技術(スキル)～

本講座はSTEP1、STEP2と段階を踏むシリーズ講座となります。STEP1（昨年11月17日実施）を受講された方への受講をお薦めしますが、**本研修のみの受講も可能です。**

**【研修目的】** この講座は、エスカレーションクレーム対応者等が、言いがかり・いちゃもん・理不尽客から遠ざかる技術（スキル）を学び、難渋クレームに疲弊しないことを目的とします。

**【受講対象者】** エスカレーション対応者・クレーム対応に関わる部門のリーダー・SV・マネージャー・室長・セクター長・管理職  
(上記以外でも受講は可能です)

- 【研修内容】**
1. 難渋客との対応に、企業側が確固たる考えをもつことが時代に合わせた対応となる  
・難渋客とのゴールは『納得していただく対応』『理解していただく対応』『満足していただく対応』ではない
  2. その時、頭の中が真っ白にならないための言いがかり対応トーク  
・責任者を出せ！社長を出せ！ ・誠意を見せろ！ ・訴える！ネットに書き込む！・恫喝声の電話  
・長話の電話 など
  3. 執拗客・困難客との関わり回避・決裂手順とトーク  
・何度も電話をしてくる人 ・いちゃもんを何度も言う人 ・長い時間、話しをする人  
・高圧的に指摘を繰り返す人 など

**【講師】** 中村 友妃子 氏 有限会社カスタマーケアプラン

**【開催日時】** 2022年2月17日（木）10:00～16:00（適宜休憩あり）

**【開催方法等】** WEB 会議システム「ZOOM」を使用

※受講にはネットワークに接続したパソコン、もしくはタブレットが必要です。（スマホでの参加は不可）

※パソコンの場合、web カメラ・マイク・スピーカー（内臓型ならOK）も必要です。

※タブレットの場合、事前にご自身でアプリ（ZOOM Cloud Meetings）のインストールが必要です。

※いずれのデバイスでも、ネットワーク環境の安定した場所からご参加願います。

- ・ログイン用 URL、その他受講時の留意点等は 連絡責任者様に送付いたします。なお、ログイン用 URL への入室は、各参加者のみとさせていただきますので、連絡責任者様も入室を希望される場合には、参加者としてお申込下さい。

**【募集人員】** 50名程度（※募集状況によっては、講座を中止する場合がありますので、予めご了承ください）

**【受講料】** 所属地区に関係なくユーザ協会会員様は、お一人様：税込 6,600円（非会員の方 税込 8,800円）

**【申込方法】** 2月10日（木）までに、[HPの申し込みフォーム](#)よりお申し込みください。

H P : ユーザ協会東京支部 <https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/>

※募集状況によって、または新型コロナウイルス感染症等の状況によっては、講座を中止する場合がありますので、予めご了承くださいませようをお願い致します。

**【支払方法】** 受講料は事前振込となります。2月15日（火）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、受講日 0217 をご入力下さい。（例：0217 会社名）

※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。

#### 【受講についての注意】

この研修は、お客様が『一般消費者』であり『電話でクレーム対応』をする場面を想定した内容です。

つまり、相手と『B to C』の関係性であり、『電話で対応』をする方法です。

この講座には、『B to B 関係』『対面クレーム対応』または『メールでのクレーム対応』の場面の技術は含まれておりませんので、ご注意ください。

**【問合せ先】**（公財）日本電信電話ユーザ協会 東京支部 事務局 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とは協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。