

# クレーム組織対応の実践研修

～異常クレームから組織を守るための実践テクニックを学ぶ～

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 東京支部主催

- 【研修目的】
- 実際のクレーム事例を用い、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  
1) 通常クレーム 2) 異常クレーム 3) 悪意クレーム 4) グレーゾーンクレーム
  2. 実例でクレーム分類・対応を考える  
1) 実例クレーム 1 (サービス業編) 2) (保険証券編) 3) (公的機関編) 4) (飲食店編)  
5) (製造業編) 6) お客様とクレー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～  
1) サイレントクレーマーを作らない 2) SNS の書き込み対応 3) よく起きるクレームの分類把握  
4) マニュアル化のコツ 5) 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～  
1) クレームを抱え込む人要注意 2) お客様の勘違い、さてどうする?  
3) 暴言・無理難題への対応 4) 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  
1) 誤解をされない伝え方 2) クレーム内容公開を検討する 3) CSはESから  
4) ボーダーラインを決めるには顧客定義
  6. ◆まとめ・質疑応答

【開催日時】 2022年11月28日(月) 9:30～16:30(受付9:15より)

【会場】 台東区民会館 8階 第5会議室  
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  
TEL: 03-3843-5391

【募集人員】 40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 氏 株式会社ドゥファイン

【申込方法】 2022年11月21日(月)までに、以下の方法でお申し込みください。  
HP: ユーザ協会東京支部 <http://www.pjtua.or.jp/tokyo/> ⇒イベント情報⇒[研修・セミナー](#)へ  
※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

【支払方法】 受講料は事前振込です。  
恐れ入りますが、11月25日(金)までに次の口座へお振込み願います。  
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  
※お振込みの際は、振込人名の先頭に受講日を入力ください。(例: 1128 会社名)  
※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。

- 【その他】
- ① 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、その際はご了承ください。
  - ② 募集状況、新型コロナウイルス感染症の状況によっては、講座を中止する場合、又は、Zoom利用のオンライン研修に変更する場合がありますので、予めご了承くださいませようお願い致します。

【問合せ先】 事務局 ユーザ協会上野地区・東京東地区協会 星野・箕屋 TEL03-6275-0831  
当日の連絡先: 090-7427-4997