

カスタマーハラスメントに合わないための《クレーム対応研修》

クレーム対応業務の中で、疲弊を高めないための知識・手順・トーク・仕組み・ツールなどが学べます。

お客様のカスタマーハラスメントに企業側が強気に対応しても良いという傾向が一般化しつつあります。それは、お客様よりも従業員を守ることが企業の優先事項となったからです。そんな日常業務の中で、事業者の対応にもどかしさを感じたお客様が、やるつもりがなかったカスタマーハラスメントをやってしまった結果、事業者の担当者にとって合いたくないカスタマーハラスメントに合っているという場面がたくさんあります。少なくともそのような場面を回避しなければなりません、そのためには、クレーム対応の手順やトークお客様や担当者の心理、組織づくりや、その中での教育方法などの知識を学んで使うことが重要です。そこで、本研修では疲弊が過剰に高まらないクレーム対応のために、実務の現場で使える具体的な方法をお教えます。

- ◆エンドユーザ（一般消費者）との電話でのクレーム対応限定のスキル研修です。
- ◆一次対応者からリーダー・管理職のポジションの実務に必要な内容で、Part1～Part4とクレーム対応の現場にある段階を踏んだシリーズ研修となっています。
- ◆各Partの対象ポジションの方の受講が最適です。次頁【受講についてのご案内】参照。
- ◆リーダー・管理職の方も、基本となるPart1からの受講が最適です。



第1回【Part1&Part2】
一次対応者の初動対応
Part1:手順1～3
Part2:手順4～7
〔2024年5月31日〕※

第2回【Part1&Part2】
一次対応者の初動対応
Part1:手順1～3
Part2:手順4～7
〔2024年7月18日〕※

【Part3】
エスカレーション対応者のための『カスタマーハラスメント対応ルールとトーク』
〔2024年9月19日〕

【Part4】
リーダー・センター長・室長のための『悪質クレーム見極め方法と回避策と取組むべきこと』
〔2024年11月21日予定〕

※第1回と第2回の研修内容は同じで、既に終了済です。

クレーム対応研修 Part 3 の概要

区 分	内 容	
カリキュラム	二次対応以上担当者とチーム運営担当者のための『実務の中でカスタマーハラスメントを回避する・防止する』 ・頭の中が真っ白にならないための『言いがかりに対応するトーク』 ・整備していないとカスタマーハラスメント『防止や勝訴が不可能な取り組み事項』 (非通知受電・録音告知・段階別応・不満足ゴール・個人名乗・ネット対応・民法・刑法・訴訟・相談相手など)	
講 師	中村 友妃子 氏 (有限会社 カスタマーケアプラン)	中村 友妃子 先生
開催日時	2024年9月19日(木) 13:00～17:00	
開催方法	Web会議システム「Zoom」によるオンライン研修 ※その他、接続URL・受講時の留意点等は、別途ご案内致します。	
募集予定人員	100名(先着順、定員になり次第申込締め切ります)	
受 講 料	ユーザ協会会員:5,500円/人、非会員:7,700円/人(いずれも税込) ※申込にあたり、会員かどうか不明な場合はお問合せください。	
申し込み方法	2024年9月6日(金)までにユーザ協会東京支部ホームページの申込フォーム又はQRコードよりお申込みください。 東京支部ホームページ⇒ https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/	
支払方法	申込後、連絡責任者様へメールにて振込先等ご連絡致しますので、ご確認ください。	

〔注意事項〕以下、予めご了承ください。

- ・受講者が少ない場合は、本研修を中止する場合があります。・本研修の撮影・録音・録画は禁止とさせていただきます。
- ・Zoomでの受講にあたって生じたいかなる問題や損害・費用について、当協会は一切の責任を負いかねます。
- ・受講当日キャンセルの場合、受講料の返金は致しかねます。

【問合せ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部 事務局:菊池・河野
TEL 03-6275-0831 E-mail:utminami@jtua.or.jp

ユーザ協会では、ICT活用事例や電話対応教育メニュー等の情報を積極的に発信しております。
本協会の趣旨にご賛同いただき、最新のICT情報等を更にお知りになりたい方は、是非この機会に協会への入会をお願いいたします。

入会には年会費がかかります。年会費の額はユーザ協会各支部までお問い合わせください。

ユーザ協会



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。

【受講についてのご案内】		主な対象者		
一次・二次対応者初動技術	《1》受講者は B to C 関係のクレーム対応に関わる方に限ります。 (相手がクライアント企業の場合の研修ではなく、相手が一消費者、一契約者、一般の方からのクレーム対応限定の研修です。) 《2》受講内容は、電話でのクレーム対応の限ります。 (対面対応・メール対応・手紙対応・訪問対応・ネット対応は含まれません。相手からの電話でのクレーム対応限定の研修です。) 《3》Part1とPart2については、同じ内容の研修を2回実施しますので、都合の合う方を選んでください。 2回とも受講するとより理解できます。 《4》これまでの主な受講者は、コールセンターアウトソーシング企業の方、メーカー&販売事業者&サービス企業&システム系・通信系管理業務代行系・病院系・宿泊企業の方などです。 なお、第1回、第2回のPart1とPart2は終了。Part4の募集案内は別途、ご案内致します。	一次・二次対応者(オペレーター等)	リーダー・スーパーバイザー等	管理職(センター長・室長等)
	【第1回/Part1】 全日研修の前半:5月31日(金)10時～13時 (終了済) 一次対応者の最初の受電時の必須対応と次の架電時の必須対応となる『クレーム初動対応7つの手順1～3』 ・主権を渡し切らない『ゲリティングの三段論法』 ・相手の気持ちが昂らない『相槌の打ち方と質問の考え方』			
	【第1回/Part2】 全日研修の後半:5月31日(金)14時～17時 (終了済) 一次対応者の最初の受電時の必須対応と次の架電時の必須対応となる『クレーム初動対応7つの手順4～7』 ・相手を興奮させないために『使うトークと使わないトーク』 ・終話に運ぶための『切り返しの言葉とクローズングトーク』	○	○	○
	【第2回/Part1】 全日研修の前半:7月18日(木)10時～13時 (終了済) ※第1回/Part1と同じ研修内容です。			
リーダー・管理職・運営・必須装備	【第2回/Part2】 全日研修の後半:7月18日(木)14時～17時 (終了済) ※第1回/Part2と同じ研修内容です。			
	【Part3】 半日研修:9月19日(木) 13時～17時 二次対応以上担当者とチーム運営担当者のための『実務の中でカスタマーハラスメントを回避する・防止する』 ・頭の中が真っ白にならないための『言いがかりに対応するトーク』 ・整備していないとカスタマーハラスメント『防止や勝訴が不可能な取り組み事項』 (非通知受電・録音告知・段階別応・不満足ゴール・個人名乗・ネット対応・民法・刑法・訴訟・相談相手など)	○	○	○
	【Part4】 半日研修:11月21日(木) 13時～17時 予定 二次対応以上担当者とセンター長・室長のための『対応業務で自分とメンバーのメンタルを守る・働くモチベーションを下げないために取り組むべきことと、悪質クレマー対応方法』 ・悪質クレマーに狙われない企業になるための『悪質クレマーの見極め方法と回避策』 ・自社が社会から不利な評価を多数受けないためのクレーム対応のミッションと教育方法	×	△	○

受講特典:Part1～4の4テーマを全て受講された企業でご希望の方には、後日1時間当たり5,500円(税込)で中村講師が個別事案相談に応じます。