

「クレーム電話対応」研修会のご案内

～クレーム対応に対する基本的な心構え・スキルを習得する～



日時

2026年
9月4日（金）
14:00-17:00

場所

me:rise 立川 Conference Room
ミライズ立川カンファレンスルーム（旧:たましん本店3F）
東京都立川市曙町2-8-28
JR立川駅北口 徒歩5分

対象

実務担当者 または
管理職・教育担当者向け

定員
40名

参加費

一般:5,500円
会員:無 料 ※ユーザ協会会員含む

振込先等詳細を別途ご案内いたします。

【ご 注 意】

※振込手数料は貴社でご負担をお願い致します。
※当日キャンセルの場合は、受講料の返金は致しかねますので、ご注意ください。

講座内容

- I.クレームとは何か？
 - 1.クレームはなぜ生まれるのか
 - 2.クレームの正体を知る
 - 3.お客様対応の「満足要素」「不満足要素」
 - 4.クレーム対応に必要な2つの視点
- II.クレーム対応の基本スキルを磨く
 - 1.クレーム対応の基本ステップ
 - 2.クレーム対応スキルを磨く
 - ・聞き方のポイント
 - ・「気持ち言葉」を上手に使う
 - 3.クレームで気を付けたい対応
 - 4.カスタマーハラスメントとクレームの違い
- III.お客様のタイプ別クレーム対応
～ソーシャルスタイルという考え方～
 - 1.お客様を4つのタイプに分けて対応する
 - 2.それぞれのタイプの特徴を知る
 - 3.お客様のタイプに合わせた対応
- IV.まとめ
質疑応答



窪田 尚子 氏（有限会社クウォーターワン）

【経 歴】1984年～1994年ダイヤル・サービス(株)を経て、1994年～1995年テレマーケティングエージェンシー(株)TMJに入社。1995年9月からフリーとなり、2001年に(有)クウォーターワンを設立。企業の電話対応研修や日本電信電話ユーザ協会の電話対応コンクールの審査員などを務めている。



申込方法
問合せ先

FAXまたは上記コードよりお申込みください。お申込み FAX 042-524-0322(立川法人会)
お問合せ TEL 042-524-2108 メールアドレス info-tachikawa@tohoren.or.jp

会 社 名		T E L	
住 所		F A X	
会 員 区 分	会 員 ・ ユ ー ザ 協 会 ・ 非 会 員 ○印でお知らせください	メ ー ル	
参加者氏名		役 職	

◆ご記入いただきましたお申込み内容につきましては、セミナー情報のご案内やご連絡だけに使用させていただきます。