

「Zoom」を使用した  
オンラインセミナーです

理論だけでなく、事例を用いながら具体的に考えます

# クレーム対応研修

## セミナーのねらい

社会環境の変化とともにお客さまのニーズや価値観が多様化しています。このようななか、どうしても避けて通れないのがクレームです。しかし、多くの場合、クレームへの対応が属人的かつ場当たりのようになってはいないでしょうか。

そこで、本研修では、クレーム対応に必要なスキルを体系的に学び、理論だけでなく、事例を用いながら具体的な対応方法をともに考えます。日々の業務でクレームの対応に悩んでいる方、どのように対処すればよいのか迷いがある方、クレーム対応を基礎から学んでみたい方、ぜひ本研修にご参加ください。

日時

2024年

6/6(木) 13:30～15:30

申込期限：5/30(木)

参加費

会員限定無料

対象

どなたでもご参加ください  
(年齢・肩書・性別は問いません)

## プログラム

本研修は、講師が一方向的に話すのではなく、皆さまにも発言していただきながら双方向で進めていく参加型のセミナーです。

### 1. クレームに関する基本的事項

- ・ クレーム発生の主な原因とは？
- ・ 有言と無言のクレームで怖いのはどちらか？
- ・ クレームを起こさないために不可欠な接遇とは？

### 2. クレームを発生・発展させないポイント

- ・ クレーム対応の基本姿勢～迅速・誠実・積極的～
- ・ クレーム対応に必要なコミュニケーションスキル

### 3. クレームの対処方法

- ・ 初期謝罪と共感の重要性
- ・ クレーム対応で使ってはいけない言葉とは？
- ・ クレーム対応に有効な三変ルール～人・場所・時間を変える～
- ・ 電話によるクレーム対応のポイント

### 4. ケーススタディ

- ・ 具体的な事例でクレーム対応を考える

※進行状況等により順番や内容の変更が生ずる場合があります。

## 講師紹介

山梨中銀経営コンサルティング人材開発事業部



### 佐藤 優

シニアコンサルタント。管理職、中堅社員向け研修のほか、コミュニケーション能力向上、コーチング、ハラスメント研修などを担当。観光関連産業分野の経験もあり、総合旅行業務取扱管理者資格を有する。金融財政事情研究会、愛知産業大学にて特別講師も務めるなど実績多数。



### 西川 美紀

チーフコンサルタント。接遇向上、電話応対、クレーム対応、現場調査など幅広いニーズに対応し、年間100回以上の実績あり。電話応対技能検定指導者級資格※保有。



### 佐野 亜矢

コンサルタント。接遇向上のほか、各種の研修講師も務める。山梨中央銀行のインストラクターとしての指導経験を持つほか、5S、事務効率化、各種マニュアル作成などにも携わる。電話応対技能検定指導者級資格※保有。



### 樋川 貴子

コンサルタント。接遇向上を中心に、電話応対などのほか、各種の研修講師も務める。教員免許を保有しており、新人研修をはじめ、山梨中央銀行の各種研修で指導経験あり。電話応対技能検定指導者級資格※保有。

※電話応対技能検定指導者級資格保有者は山梨県内で6名のみ。うち3名が当社職員

お申込みはこちら



セミナーに関する詳細・お申込みはこちら

<https://ycb.cns-jp.com/>

(裏面もご覧ください)

参加費

会員限定無料

定員

先着50名  
(※1社3名まで)

※申込期限後に定員に空きがある場合は、3名を超えて受講可能な場合がございますのでお問い合わせください。  
※最少催行人数5名

本受講申込書にご記入の上、F A Xにてお送りいただくか、  
会員専用サイト<Y C Bビジネス情報W e b>からお申込みください。

お問合せ先

TEL : 055-224-1110  
FAX : 055-224-2018  
✉ : club@yamanashibank.co.jp  
山梨ちゅうぎん経営者クラブ事務局



<https://ycb.cns-jp.com/>

こちらからお申込みできます



申込期限 : 5月30日(木)

Z o o mでのセミナー受講にあたり、事前に以下の点をご確認ください

- ・ パソコン、タブレット、スマートフォンが必要となります（操作性の観点から、パソコンでのご参加をお勧めします）。
- ・ 研修では、講師から発言を求められたり、他の受講者と意見交換したりする機会がありますので、カメラとマイク機能のある機器をご用意ください。
- ・ カメラ機能、マイク機能は必須 となりますので当日使用する機器を事前にご確認ください。
- ・ Z o o mの使用については、インターネット環境が必要です。有線の回線または W i - F i などのインターネット環境がなく、スマートフォン回線のみで受講すると大量の通信容量（3時間の受講で2～3ギガ程度）を必要としますのでご注意ください。
- ・ パソコン、タブレット、スマートフォンいずれの場合も、Z o o mアプリのインストールが必要となります。セキュリティ上の観点から、参加する前にZ o o mアプリは最新バージョンにアップデートしておいてください。
- ・ 研修に参加するために必要なU R Lリンク、ミーティング I D、パスコード等は事前にご案内いたします。

山梨ちゅうぎん経営者クラブ事務局 行

FAX 055-224-2018

受講申込書

「クレーム対応研修」《6月6日(木)》

会員番号  
(9ケタ)

会社名

連絡担当者

連絡担当者  
所属・役職名

電話番号

受講者氏名  
ふりがな

所属・役職名

Eメールアドレス

【個人情報の取り扱いについて】

ご記入いただいた内容は、参加者の方へのご連絡など、セミナーの運営に関するものみに使用させていただきます。また、講師に情報を開示する場合がございますのでご了承ください。