

「Zoom」を使用した
オンラインセミナーです

自信を持って、クレーム対応する力を身につけます

クレーム対応研修

【基礎知識編】

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は多様化しています。そのような中で、皆さまがクレーム対応を求められる場面もあるのではないのでしょうか。

本研修は、クレームに対して、落ち着いて適切に対応するための基礎を身につけることを目的としています。主に、初期対応の流れやポイントを整理し、よくある事例を通して具体的に学びます。

クレームにはさまざまな種類がありますが、時にはそれがきっかけとなって、商品やサービス、接遇の改善につながることもあります。また、誠実な対応をすることで、お客さまがファンになってくださることもあります。クレーム対応を基礎から学んでみたい方、日々の業務でクレーム対応に悩んでいる方のお役に立てれば幸いです。多くの皆さまのご参加をお待ちしております。

2026年

7/22 (水)

13:30～16:30

申込期限：7/15(水)

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)

定員

先着50名
(※1社3名まで)

※3名を超えて受講を希望される
場合はお問い合わせください。

プログラム

I. クレームに関する基本事項

- クレームとは
- クレーム対応の基本姿勢

II. クレーム対応のステップ

- 初期対応のポイントと流れ
 - ・ 初期謝罪
 - ・ 共感
 - ・ 傾聴 他

III. ケーススタディ

- 具体的な事例でクレーム対応を考える

IV. まとめ

- お客さま満足につながるクレーム対応とは
- 明日から実践したいこと

※ 進行状況により順番や内容が変わることがあります。

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



奥石 雅之

人材開発事業部長。山梨中央銀行では、長年、営業店での推進活動、営業マネジメント、営業管理の業務に従事。管理職・中堅社員向け研修のほか、個人情報保護・コンプライアンス研修、営業職向け研修、ロジカル系研修などを担当。



依田 友香里

コンサルタント。山梨中央銀行での約1年間の育児休暇の後、マネーアドバイザーとして数多くのお客さまの資産形成・運用業務に従事。人当たりの良さときめ細やかなサービス、長年の営業店経験や人材育成に高い評価を得て、2025年4月当社入社、研修講師に就任。



西川 美紀

チーフコンサルタント。山梨中央銀行にて人材育成に携わるほか、CS推進担当として接遇向上の指導経験を持つ。コーチング研修やハラスメント防止研修、現場調査など、幅広いニーズに対応可、実績多数。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、クレーム対応、ハラスメント防止研修のほか、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、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、コミュニケーション研修のほか、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。

【セミナー受講における留意事項】

- 本セミナーはインターネットで開催されるオンラインセミナーです。「Zoom」のアプリを使用します。
- スクリーンショット（動画・写真）は禁止です。
- セミナーに参加するために必要なURLリンク、ミーティングID、パスコード等は事前にご案内いたします。

【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。セミナーの様子を写真撮影いたします。撮影した写真は本イベントの運営、会員さまへの案内資料などに使用し、その他の目的で使用することはありません。

お申込みはこちら →



会員専用サイト<Y C Bビジネス情報Web>からもお申込み出来ます。

【お問合わせ】山梨ちゅうぎん経営者クラブ事務局

TEL : 055-224-1110

✉ : club@yamanashibank.co.jp

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

