

ひるまず! 逃げず! あきらめず! 問題解決へ

組織の信頼度を上げる! クレーム対応の基本と実践

—— 「考え方・対応のポイント」を実習を通して学ぶ ——

日時: 2018年12月6日(木) 10:00~17:00 / 会場: 当社セミナールーム (マザックアートプラザ10F) (裏面ご参照)

講師: アドット・コミュニケーション株式会社 代表取締役 とだ くみ
一般社団法人日本アンガーマネジメント協会 理事 **戸田 久実 氏**

●セミナーのねらい (対象) クレーム対応・お客さま窓口に関わる各部門の担当者、管理職の皆さま

顧客の“権利意識”が高まり、価値観が“多様化”する今、クレームをゼロにすることはできないと言われて
います。クレームは「あってはならないもの」ではなく、あってはならないのは「クレームに対しての不適切
な対応」なのです。クレームを、お客さまの生の声を聞く貴重な機会と捉え、その対応によって「組織や会社
の信頼度を向上」できるよう、クレーム対応の基本と実践について学んでいきましょう。

本セミナーでは、ゼロにはできないクレームに対して、逃げず・あきらめず、具体的な問題解決に向けた
「クレーム対応に求められる考え方や対応のポイント」をロールプレイングや実習を通して、身につけてい
たいただきます。講師は、日本アンガーマネジメント協会の理事も務める戸田久実氏です。

●カリキュラム

● 筆記具をお持ちください。 ● 撮影、録音はご遠慮願います。

1. クレームに対する考え方

- (1) なぜクレームは減らないのか
- (2) お客さまの生の声を聴くチャンス
- (3) 組織の信頼度を上げるチャンス
- (4) 二次クレームの原因とは **ディスカッション**

2. クレーム対応の 基本ステップとポイント

- (1) クレームを言うお客さまの要求とは
- (2) 初期対応の重要性
- (3) 対面と電話対応の違い
- (4) 受容と共感で受けとめる **実習**
- (5) 二次対応者への引き継ぎ時の注意点
- (6) 提案の仕方と活用できる言葉遣いとは
- (7) 最後まで気を抜かず!
クロー징のポイントとは
- (8) 情報共有をしよう

3. クレームに対するの 苦手意識をなくそう

- (1) お客さまと組織の橋渡しの存在になろう
- (2) お客さまの怒りに過剰反応しないこと
- (3) 怒りのしくみ～怒りの裏側に潜む感情とは

4. 職場の事例で ロールプレイング実習

ロールプレイング

- (1) クレーム事例をつかってロールプレイング
- (2) 相互フィードバックで振り返る
- (3) クレーム対応チェックリスト

5. まとめ ～同じクレームを繰り返さないために

※プログラムの詳細は変更となる場合がございますので、ご了承ください。



講師： アドット・コミュニケーション株式会社 代表取締役 とだ くみ
 一般社団法人日本アンガーマネジメント協会 理事 戸田 久実 氏

立教大学文学部卒業後、株式会社服部セイコー（現セイコーホールディングス株式会社）にて営業、その後音楽業界企業にて社長秘書を経て、2008年10月アドット・コミュニケーション株式会社設立。現在は研修講師として民間企業、官公庁の研修・講演の講師の仕事を経験。対象は新入社員から管理職まで幅広く、相互信頼をベースにした「伝わるコミュニケーション」をテーマに「アンガーマネジメント」「アサーティブコミュニケーション」「クレーム対応」「プレゼンテーション」「インストラクター養成」など多岐にわたる研修や講演を実施。講師歴は25年、登壇数は3,000回を超え、指導人数は10万人に及び。

● 定員制（お申込みはお早めにお願いたします）

※申込み先着順・指定席（受講番号のお席になります）
 ※諸般の事情により、やむを得ず開催を見合わせる場合もございます。ご了承ください。

● お申込手続き

- お申込方法
 - 下記の「受講申込書」にご記入のうえ、ファクシミリで当社宛にお送りください。折り返し「受講証」と「請求書」をお送りいたします。受講証が届かない場合は、右記「照会先」までお問合せください。
 - 当社ホームページ（<http://www.murc.jp>）経由でもお申込みいただけます。
- 受講料のお支払い方法
 - 銀行振込の場合…開催日の2日前（土/日/祝日を除く）までにお振込みください。振込手数料は御社でご負担ください。「振込金受取書」を領収証としてご使用ください。
 - SQUET-DC法人ゴールドカードの場合…カードご精算日にご指定の口座より引き落としとなります。
 - 三菱UFJ銀行「口座振替」の場合…ご精算日にご登録された口座より引き落としとなります。

※②③は会員企業様のみご利用いただけます。
 ※なお、いずれも領収証は発行いたしません。
- 受講お取消し

開催日の前日（土/日/祝日を除く）17:00までにご連絡ください。受講料を全額ご返金いたします。ただし、それ以降のキャンセルにつきましては、ご返金いたしかねます。また、他のセミナーへのお振り替えもいたしかねますのでご了承ください。

● 受講料（テキスト代を含む/昼食代は含みません）

*1社2名以上受講の場合は、1名につき2,160円（うち消費税160円）の割引をいたします。

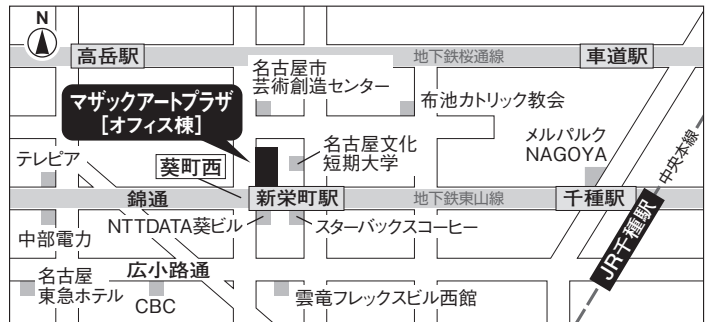
SQUET特別会員	25,920円	(うち消費税 1,920円)
SQUET一般会員	29,160円	(うち消費税 2,160円)
会員以外	34,560円	(うち消費税 2,560円)

お申込・照会先

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社
 〒461-8516 名古屋市東区葵1-19-30 マザックアートプラザ
 TEL(052)307-1105 FAX(052)307-1128
 Eメール seminar-n@murc.jp
 MURCホームページ <http://www.murc.jp>
 SQUET URL <http://www.squet.jp>

会場案内

当社セミナールーム（開場 9:30）
 名古屋市東区葵1-19-30
 マザックアートプラザ オフィス棟10F



● 地下鉄（東山線）「新栄町駅」北改札口より直結

※専用駐車場のご用意はございません。（公共交通機関をご利用ください）

◆上記「お申込手続き」および下記の「個人情報の取扱いについて」等を承諾のうえ申し込みます。

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

FAX(052)307-1128 MURCホームページ <http://www.murc.jp>

受講申込書		組織の信頼度を上げる! クレーム対応の基本と実践		2018年 12/6(木)	セミナー番号 239
◆該当する番号を○で囲んでください。 1. SQUET特別会員 3. 会員以外 2. SQUET一般会員		会員番号		受講料 円 (名様分)	
(三菱UFJ銀行お取引店)		支社・支店)		お支払い方法 ◆該当する番号を○で囲んでください。 1. 銀行振込 2. SQUET-DC法人ゴールドカード } 会員企業様のみ 3. 三菱UFJ銀行「口座振替」 } ご利用いただけます。 ※チェックがない場合は「銀行振込」とさせていただきます。	
会社名		TEL - -		FAX - -	
住所 (〒)		従業員 名		資本金 百万円	
業種・業態・扱い品		氏名		Eメールアドレス	
派遣責任者 ※受講証等の郵送先		所属・役職名			
セミナー受講者					
セミナー受講者					
セミナー受講者					

【個人情報の取扱いについて】

- *ご記入いただきました個人情報は、当社の「個人情報保護方針」及び「個人情報の取扱いについて」(<http://www.murc.jp/corporate/privacy>)に従って適切に取り扱います。
 - *ご記入いただきました個人情報は、本セミナーの運営や今後の企画のために利用させていただきます。
 - また、利用目的の範囲内において、当社以外の第三者に個人情報の取り扱いを委託することがある他、セミナー講師に参加者名簿として提供することがあります。
 - *ご記入内容について、内容確認のご連絡をさせていただくことがあります。
 - *なお、この情報を元に、今後のセミナー、サービス等のご案内をさせていただく場合があります。
 - *ご案内のための新規登録が不要の場合は、□にレをご記入ください。
 - *お預かりしている個人情報の開示、削除等のお申し出、その他のお問合せにつきましては、上記の照会先までご連絡ください。
- 【お申込みをお断りする場合】
 *反社会的勢力と判明した場合にはセミナーへのご出席をお断りいたします。*諸事情を考慮の上、セミナーへの出席をお断りさせていただくことがあります。



10821729