

# クレーム対応研修

お客様ニーズの多様化・高度化が加速する中、画一的な対応では満足されないお客様が増えています。相手視点での適切な対応を可能にする要素と、実践方法を習得し、クレーム対応によるストレスから身を守る解消法、ストレスをため込まない職場コミュニケーションの取り方についても学びます。

〔目 的〕 相手視点でのクレーム対応の実践と、自身と職場の大きなストレスに発展させない対処法を学ぶ

〔成 果〕 業務への当事者意識を持ちながら、対応に前向きに取り組む姿勢になる

【日 時】 令和7年10月7日（火） 13:00～17:00

【会 場】 鳥取市民交流センター 2F多目的室2・3

鳥取市幸町 71 鳥取市役所本庁舎 Tel.0857-30-8131

（鳥取市役所駐車場を利用された場合、会場にて3時間無料処理の手続きを行いますので、必ず駐車券をお持ちください。なお、3時間を超えた部分の料金は恐れ入りますがご負担願います。）

【講 師】 みずこし さとこ  
**水越 聡子** 氏 株式会社インタープロス 講師

〔略歴〕 大学卒業後、客室乗務員として勤務。“CS(顧客満足)を考える委員会”にも所属し、社のCS向上に貢献する。

現在は前職の経験を活かした接客接遇トレーニングやビジネスマナー研修、またキャリアコンサルタントの資格を活かし、メンタルヘルスやアンガーマネジメントなどの職場内コミュニケーションの活性化、学生には就職支援キャリアカウンセラーとして活動している。

【定 員】 20名程度

【受 講 料】 経営者協会会員 1名につき 7,700円 2名以上の場合1名につき 6,600円（消費税込）  
経営者協会会員外 1名につき11,000円 2名以上の場合1名につき 9,900円（消費税込）

【申 込 方 法】 ○ 申込書に必要事項をご記入の上、ファクシミリまたはホームページにてお申込ください。  
○ 受講料は、『受講申込み受付兼請求書』をファクシミリ（ホームページにてお申込みの場合はメール）にてお送りしますので、指定期限までにお振込みをお願いします。なお、銀行の振込受取書又はご利用明細をもって領収書とさせていただきます。（恐れ入りますが、振込手数料はご負担願います。）  
○ 開催日の3日前以降に受講申込みを取消された場合、受講料を申し受けますのであらかじめご了承ください。

【申 込 期 限】 令和7年9月30日（火）

【申込・問合せ先】 一般社団法人 鳥取県経営者協会

〒680-0031 鳥取市本町 3-201 鳥取産業会館・鳥取商工会議所ビル4F

Tel. 0857-22-8424

Fax. 0857-24-4174

URL <http://www.torikeikyo.or.jp>

| 時 間   | 内 容                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ね ら い                                                           |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 13:00 | 1. オリエンテーション〔クレーム分析〕<br>①クレームはなぜ起きる・・・ビジネス、生活環境の変化から考える<br>②CS(お客様満足)の視点で自社、自部署を見直す<br>1)クレームは期待の裏返し<br>2)クレームの発生原因を探る・・・当社要因、お客様原因、不明 など分類・分析                                                                                                                                      | クレーム発生の仕組みと心理を理解し、“顧客視点”を見直す                                    |
| 14:00 | 2. クレーム分析と発生時の対応〔クレーム対処〕<br>①クレーム発生時の基本対応・・・初期対応の重要性<br>1)クレームから信頼に変えるステップ(お詫び～感謝)・・・傾聴法の活用<br>2)タブー言葉・・・気をつけよう拒絶・責任転嫁の言葉<br>3)一見クレームと認識できないクレームを見逃さない<br>4)クレーム対応時の自身の気持ちのコントロールの仕方<br>②事例に基づき、ロールプレイングで実践トレーニング・・・傾聴スキルの確認<br>お客様役と従業員役、双方の視点で体感する<br>例)社用車で荒い運転をしている、商品の鮮度が悪い など | クレーム対応の実践的な流れを基に、相手の気持ちを落ち着け、信頼感を残す対応を習得する                      |
| 15:30 | 3. クレーム発生後の取り組み〔クレーム鎮火〕<br>①ストレスへの対処法・・・自身の思考のクセ理解と肯定的考え方への転換<br>②職場内でのコミュニケーション・・・クレームを受けた従業員への対応<br>③クレームを踏まえた起こさないための対処を考える<br>社のしくみ・システムの改善／人的対応の改善 等                                                                                                                           | クレームを受けた時のメンタル不調を起こさない対処法とクレームを「期待」として受け止めることができる前向きな取り組みの展開を図る |
| 16:40 | 4. 目標設定<br>信頼性の高い組織となるための自職場、自分の取り組みを設定する                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                 |
| 17:00 |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                 |

※適宜、休憩をとります。

(一社)鳥取県経営者協会 宛 (Fax. 0857 - 24 - 4174)

## 10/7開催「クレーム対応研修」受講申込書

年 月 日

企業・団体名 \_\_\_\_\_ TEL \_\_\_\_\_  
〒 \_\_\_\_\_  
所 在 地 \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

申込担当者(氏名) \_\_\_\_\_ (所属部署・役職名) \_\_\_\_\_

| No. | 受 講 者 名 | 所 属 部 署 | 役 職 名 |
|-----|---------|---------|-------|
| 1   |         |         |       |
| 2   |         |         |       |
| 3   |         |         |       |

※ ご記入いただいた情報は、当協会からの各種連絡・情報提供のために利用することがあります。