

グループ討議	事前課題	特別な持ち物
○	×	×

お客様も社員も守る クレーム対応講座 ～バランスの取れた満足度向上のために～

講座時間/受講料
10:00～16:30（1日間）／会員 1 名:21,450 円（税込）、一般 1 名:42,900 円（税込）

講師名
アイ・イーシー 講師 細谷知司 氏

対象
お客様対応・クレーム対応をされている方、CS・ES 向上につなげたい方

ねらい
・今日的な CS や ES の意義を再確認し、難しさを増すクレーム対応に必要な観点とスキルを身につける。 ・複数のワークを通して他者の視線を取り入れることにより、自己の強みと弱みを知る。そこで得た気づきを今後の業務改善へとつなげる

講座カリキュラム	
イントロダクション ・講師自己紹介、本研修の目的 ・アイスブレイク「クレーム対応の経験を共有する」	PART-4 クレーム対応の実践 ・ワーク④「クレーム対応のロールプレイング」
PART-1 クレーム対応を取り巻く環境の変化 ・多様化する社会の価値観 ・SNS の発達による風評リスクの増大 ・CS と ES のバランスの難しさ ・ワーク①「共感ゲーム」	PART-5 バランスの取れた満足度向上のために ・「情けは人のためならず」 ・「ピンチ」を「チャンス」に変える ・悪質なクレームには毅然とした態度で臨む
PART-2 「クレーム」に関する3つの重要な観点 ・観点① 改善につながる重要な指摘を含んでいるか ・観点② 善意のクレーム／悪意のあるクレーム ・観点③ クレーマーはどのようなタイプか ・ワーク②「今日的な CS の役割とは」（グループ討議）	リフレクション ・本研修の振り返りと質疑応答 ・行動宣言の作成と共有 ・アンケートの作成 など
PART-3 満足度の向上に必要なのは「対話」 ・「対話」の基本とクレーム対応への応用 ・「伝わらない」との前提に立つことが重要 ・必要不可欠なワードと NG ワード ・ワーク③「ある会社のクレーム対応の場面から」	