

コースNo.
16

クレーム対応の基本と組織的対応力強化 早期発見・早期対応のスキルと顧客満足向上への活かし方

対象者 経営幹部、
管理者(候補者)

研修期間 平成28年10月20日(木)~21日(金)・11月24日(木)~25日(金) 延べ4日間 研修時間 27時間 募集人員 20名 受講料 38,000円(税込)

●研修のねらい

事業を行ううえで「クレームの発生」は避けて通れないものです。しかし、それに上手く対応することや、再発を防ぐことは難しくありません。また、上手く対応することで顧客からの信頼を高めたり、クレームに学ぶことでより良い商品づくりや顧客対応の改善につなげることも可能です。

本研修では、クレームの本質を理解し、クレーム処理や再発防止の方法のみならず、業務・品質改善に活かせる組織的な対応について、演習を交えて実践的に取り組んでいただきます。

●ポイント

- ①数々の事例をもとに、クレームが発生する理由を理解し、冷静に対処するための手順を習得します。
- ②自社に潜むクレームの芽を見つけ出し、芽を摘み取る方法を学びます。
- ③クレームは怖れるものではなく貴重な顧客の声と捉え、自社の業務・品質改善へとつなげる対応力を磨きます。

●カリキュラム概要

*カリキュラムは都合により変更する場合がありますので予めご了承ください。

月/日	時間	科目	内容	講師(敬称略)
10/20 (木)	10:20~ 10:30	開講式 オリエンテーション		有限会社 ロジカル・ コミュニケーション 取締役社長 有賀 正彦
	10:30~ 12:30	クレームの種類と傾向	<ul style="list-style-type: none"> ◆近年増加するクレームの種類と傾向、経営への影響 ◆クレーム発生の要因を理解する 	
	13:30~ 18:30	対応の基本ステップ と対応法	<ul style="list-style-type: none"> ◆本質を理解する ◆対応における5つの基本的心構え ◆対応の4ステップ ◆対応の技術 	
	18:45~ 20:15	交流会	受講者同士の懇親と情報交換	
10/21 (金)	9:00~ 12:30	対応の基本ステップ と対応法	<ul style="list-style-type: none"> ◆事例に学ぶ誤った対応と望ましい対応 ◆原因を理解することで再発を防ぐ ◆日常業務でできる原因の早期発見 	
	13:30~ 17:00		<ul style="list-style-type: none"> ◆クレームを最小限にとどめ再発を防ぐための情報共有と組織的対応 ◆マニュアルの整備とスタッフ教育 ◆クレームと訴訟対策 	
▽ インターバル期間				
11/24 (木)	10:00~ 12:00	顧客満足向上に活かす クレームの捉え方	<ul style="list-style-type: none"> ◆自社の対応の現状と目指すべき姿 ◆クレームへの向き合い方 ◆1つの解決が多数の潜在的クレームを解決する 	有賀 正彦 (前掲)
	13:00~ 18:00		<ul style="list-style-type: none"> ◆クレームを分析的思考で捉える ◆論理的なアプローチと正しい対応策 ◆顧客の信頼につなげる解決策を導き出す 	
11/25 (金)	9:00~ 12:00	クレームから成長 する組織づくり	<ul style="list-style-type: none"> ◆事例に学ぶクレームを活かした業務品質改善 ◆積極的な姿勢がもたらす正の連鎖と業績向上 ◆自ら成長するスタッフを育てるために 	
	13:00~ 16:00			
	16:00~ 16:20	終講式		

講師紹介



有賀 正彦 (ありが まさひこ) 有限会社ロジカル・コミュニケーション 取締役社長

1968年生まれ。東海大学大学院海洋工学専攻修了。経営士、品質・環境マネジメントシステム主任審査員。経済産業省外郭団体、大手コンサルティング会社、検査・認証機関を経て、2004年に(有)ロジカル・コミュニケーションを設立。民間企業の経営コンサルティング、ISOマネジメントシステム監査、社員研修会を多数手がけ、「ISO思考」に基づく論理的思考力の向上を提唱している。コンサルティング、マネジメント監査は1,000社を超え、管理職教育、業務改善指導には定評がある。専門分野は、経営改善、経営マネジメント、マネジメントシステム監査、ロジカルシンキング。

著書に「ものの見方が変わる“気づき”の話」(文芸社ビジュアルアート)、「「不祥事」を止めるISO思考」(光文社)、「仕組みが無くてもダメな会社 仕組みがあってもダメな会社」(日刊工業新聞)、「ちょろじ〜ニュースから学ぶ7つの思考〜」(パブラボ)がある。