

カリキュラム

コースコード：24-132

中小企業大学校 九州校

タイトル	顧客満足度を高めるクレーム対応				
サブタイトル	ピンチをチャンスに変えて顧客満足度向上に活かす				
研修のねらい	クレームは、その対応の仕方によっては、企業に深刻なダメージを与えるリスクをはらんでいます。その一方で、顧客が求めていることに真摯に向き合い、顧客の課題解決を図ることで、自社への信頼性の向上につながり、顧客満足度を高めるきっかけにもなります。 本研修では、クレームの本質とクレーム対応の基本姿勢を理解した上で、クレーム対応の手順を学ぶとともに、クレームが発生した「真の理由」のを見つけ方、組織としてクレームを顧客満足度向上に活かす方法について実践的に学びます。				
研修のポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・クレーム対応を行う際の基本姿勢と、対応ステップを身に付けます。 ・必要以上の身構えをせずに、クレームを収束・解決できる心構えとスキルを養います。 ・ロールプレイング演習等を通じて、顧客の気持ちに寄り添った姿勢を身に付けます。 				
日程	2025年1月21日（火）～23日（木）	日数	3日	時間数	18時間
対象者	管理者、新任管理者 ・クレーム対応の考え方とその方法を学びたい方 ・クレーム対応の実践力を向上させたい方 ・全ての業種の方（小売業・サービス業に限りません）	定員	24名	受講料	29,000円
		会場	中小企業大学校 九州校 （住所：福岡県福岡市博多区綱場町2-1 博多FDビジネスセンター3階）		

プログラム

月日	時間	科目	内容	講師
1/21 （火）	9:50～10:00	開講式	オリエンテーション	コンサルタントネットワーク株式会社 取締役副社長 本田 祐美
	10:00～17:00	クレームとは何か	クレームに適切に対応するために重要になる"クレームとは何か"を正しく理解します。 ・クレームとは ・クレームの発生原因 ・最近の傾向や内容	
1/22 （水）	10:00～12:30	クレーム対応の基本	発生したクレームへの対応の基本事項を確認した上で、演習を通して顧客の気持ちに寄り添った対応姿勢を身に付けます。 ・クレーム対応の基本姿勢 ・相手に寄り添う対応 ・ロールプレイング演習	
	13:30～17:00	クレーム対応の手順	長期化や複雑化を避けるために、クレーム対応の手順を段階的に学びます。 ・クレーム対応の基本手順 ・コミュニケーションの取り方、手法 ・クレーム対応文書の作成	
1/23 （木）	10:00～17:00	クレーム対応の実践	これまで学んだ知識やスキルを踏まえて、自社でクレームが発生した場合の対応方針を検討します。 ・顧客満足度の向上につながるための仕組みづくりと管理者の役割 ・自社のクレーム対応方針の検討 ・クレーム対応の実行計画の作成	
	17:00～17:10	終講式		

講師紹介

氏名	略歴
本田 祐美 （ほんだ ゆみ） コンサルタントネットワーク株式会社 取締役副社長	元RSK山陽放送アナウンサー。福岡県出身。北九州市立大学卒業後、岡山県RSK山陽放送にアナウンサーとして入社。「RSK5時」の初代キャスターを務め、高視聴率の人気番組に成長させ、ラジオでは自身が担当する番組で「アノンシスト賞（ラジオ部門）最優秀賞」を受賞。19年の局アナ経験を経て独立し、現在はコンサルタントネットワーク（株）人材育成講師としても活動中。西日本を中心に各地の自治体・公的機関・各種企業を対象とした新入社員などを含む階層別研修・販売スタッフ・コミュニケーション・スキルアップ・クレーム対応・ビジネスマナーなどの幅広いテーマで豊富な研修実績を有する。豊かな表現力で思いやりとユーモアたっぷりの話術で受講者の心を深くつかんでいる。

備考

※カリキュラムは都合により変更する場合があります。予めご了承ください。