

お客様の声を聴き、業務改善の糸口を探り、
顧客満足度の向上を目指す！

クレーム対応と 改善点の見つけ方

人吉校

組織マネジメント

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。しかし、その一方で、お客様の求めている内容に真摯に向き合い、お客様の抱える問題の解決を図ることは、**自社への信頼性の向上**につながるとともに、**自社の業務改善に繋がる有益なヒント**も見え隠れしています。お客様から得たヒントを基に、自社の業務改善に取り組むことは、顧客満足度のさらなる向上に繋がります。

この研修では、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、適切な対応手順を学ぶとともに、職場のメンバーと協力した組織的な対応として、**クレームが発生した「真の理由」の見つけ方**と**自社の業務改善への繋げ方**について学びます。

研修のポイント

- ☑ クレームの本質と対応の基本姿勢、適切な対応手順について学びます。
- ☑ クレームが発生した「真の理由」を見つけ、自社の業務改善に繋げる方法を学びます。
- ☑ クレーム対応を起点として、顧客満足度のさらなる向上を目指します。

研修期間

2023年
8/17(木) ~ 8/18(金)

対象者

管理者 / 新任管理者

- ・ クレーム対応の基本を身に付けたい方
- ・ 自社の業務改善のヒントを見つけない方
- ・ 顧客満足度のさらなる向上を図りたい方

定員 ▶ 30名

受講料 ▶ 22,000円(税込)

会場

中小企業大学校 人吉校

熊本県人吉市鬼木町梢山1769-1

月日	時間	科目	内容
8/17 木	9:15- 9:30	開講式・オリエンテーション	
	9:30-12:30	クレームの発生原因とクレーム対応の基本	クレームに適切に対応するために重要な"クレームとは何か"について正しく理解するために必要な基本知識を学ぶとともに、クレーム対応に臨む際に必要な基本姿勢について学びます。 ・ クレームとは ・ クレームの発生原因 ・ クレーム対応の基本姿勢とお客様に寄り添った対応
	13:30-17:30	クレームへの対応手順	発生したクレームが、取返しの付かない重大なクレームに発展しないように、クレーム対応の基本手順を学ぶとともに、適切なコミュニケーション手法や対応策について学びます。 ・ クレーム対応の基本手順 ・ お客様とのコミュニケーションの取り方 ・ 適切なエスカレーションの方法
8/18 金	9:00-12:30	クレームの中に潜む業務改善のタネの見つけ方	クレーム（お客様の声）をさらなる顧客満足度の向上に繋げるために、発生したクレームの真因（根本原因）の探り方について学びます。 ・ 顧客満足（CS）とは何かを考える ・ クレームの真因（根本原因）を探る（職場のメンバーと取り組む業務改善のタネの見つけ方）
	13:30-16:00	業務改善への繋げ方と改善活動の実践	発見した業務改善のタネを実際の業務改善に活かす方法を学ぶとともに、自社のクレーム対応にかかる基本方針及び仕組みづくりについて検討します。 ・ その場限りではない、本質的な改善策を考える（職場のメンバーと取り組む改善策の検討） ・ 自社のクレーム対応方針・仕組みづくりの検討
	16:00-16:10	終講式（修了証書交付・アンケート記入）	

※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。
※受講者交流会は中止いたします。

講師紹介（敬称略）



株式会社フォーサイトコンサルティング
執行役員

五十嵐 雅祥（いがらし まさよし）

1968年生まれ。チーフコンサルタント。外資系投資銀行、外資系保険会社勤務を経て、投資ファンド運営会社に参画。国内中堅中小製造業に特化したM&A案件発掘、投資戦略立案業務を中心に、案件の特性に応じた提携先とのプロジェクトチーム組成の際のプロジェクトマネージャーとして業務を遂行。2009年より現職。「企業価値を高めるためのリスクマネジメント」のアプローチでコンプライアンス、BCP、内部統制等のコンサルティングに従事。



中小企業大学の研修お申込みは

WEB 申込みで カンタン! 便利に!

2023年度開講コースから、原則、WEB申込みとさせていただきます。
中小企業大学のWEB申込みで、研修申込の簡略化や受講履歴などの確認ができます。

カンタン!

書類記入が
不要になります

初回申込時にWEB企業IDをご登録いただくと、次回ログインから会社情報などが自動で入力され、研修申込を簡略化できます。

便利!

申込履歴の
確認ができます

WEB申込みでお申込みをいただくと、申込日、コース名、受講者情報などが記録され、過去の申込履歴などをご確認いただくことができます。



● 受講対象者

中小企業および自営業（個人事業主）の経営者、役員、従業員の方。（資本金、従業員のいずれかが、下表の範囲内であれば対象となります）

業種	資本金	従業員
製造業・運輸業・建設業・ソフトウェア業・情報サービス業 ほか	3億円以下	300人以下
卸売業	1億円以下	100人以下
小売業		50人以下
サービス業	5千万円以下	100人以下
旅館業		200人以下

※1コースに1社より複数名のお申込みを頂戴した場合は、人数制限をさせていただきますことがあります。

※経営コンサルタント等の中小企業の支援に関する事業を営む方、中小企業診断士・税理士・公認会計士・技術士等の中小企業支援に関連する資格を有する方、教育・研修事業者の方は、受講をお断りする場合があります。

● WEB申込みの方法

- 1 受講する大学のトップページ下部にある「Web申込へ」をクリックし、開いた画面の「Web申込み」をクリックします
※各研修の詳細からも「Web申込み」を行うことができます。
- 2 お申込情報を入力し、「確認画面へ」をクリック
- 3 内容をご確認いただき、正しければ「申込み実行」をクリックします
- 4 申込処理完了後、確認メールが送信されます
※WEB企業IDを登録された方は、確認メールに従いパスワード設定を行ってください。
- 5 開講日の約1ヵ月前に、ご案内書類を送付いたします
※書類に記載された振込期日までに、受講料をお振込みください。

申し込みに関する
お問い合わせはこちらから



jm-kenshu@smrj.go.jp

2023年4月から受講申込受付センターを開設する予定です