

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

2024年 【2日間 /13 時間】
9/26^木～9/27^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たい方
- ・ 顧客満足度のさらなる向上を図りたい方

定員 ▶ 20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
9/26 ^木	9:15- 9:30	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
9/27 ^金	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
	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	修了証書交付	

※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。

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。

