

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

2025年 【2日間 /13 時間】
11/6^木～11/7^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
11/6 ^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
	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 ・ロールプレイング演習
11/7 ^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、クレームを業務改善に活かす具体的手法を学びます。 ・顧客満足（CS）とは何かを考える ・クレームを「宝」にするための取り組み方法
	13:30-16:00	クレーム対応でのリスクマネジメントと基本方針	組織全体で取り組むクレーム対応におけるリスクマネジメントの考え方を学び、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。また、カスタマーハラスメントへの対応方法を学びます。 ・自社のクレーム対応方針・仕組みづくりの検討 ・適切なエスカレーションの方法 ・チームで取り組むクレーム対応のリスクマネジメント ・カスタマーハラスメントについて
	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加。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。

