

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

2026年 **【2日間 / 13時間】**
11/5(木) ~ 11/6(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
11/5 (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 ・ロールプレイ演習
11/6 (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な手法を学びます。 ・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。
 ※初日研修修了後に受講者交流会を開催しております。(研修初日に予約を承っております。)

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！

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。

※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 人吉校のトップページにある「人吉校の研修を探す」のカテゴリの中の「研修一覧【2026年度】」をクリックし、ご希望の研修を検索します
- 2 検索結果の一覧から、受講したい研修名をクリックし、開いた画面の下部の「Web 申込み」をクリックします
- 3 申込情報を入力し、「確認画面へ」をクリックします
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
（メールが届かない場合は、お手数ですがご連絡ください）

※WEB 企業 ID を新規登録された方は、
確認メールに従いパスワード設定を行ってください

お申し込みに関する
お問い合わせはこちらから



0966-23-6800

平日9時～17時

中小企業大学校 人吉校