

# ピンチをチャンスに変えて顧客満足度向上に活かす 顧客満足度を高める クレーム対応

[中小企業大学校九州校開催]

## 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

- 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。

## 研修期間

2025年 1/21(火)～23(木)

(3日間、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(税込)

## 会場

### 中小企業大学校 九州校

福岡市博多区綱場町2番1号  
博多FDビジネスセンター3階

月日	時間	科目・内容
1/21 火	9:50-10:00	開講式・オリエンテーション
	10:00-17:00	クレームとは何か ● 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 ● 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	クレーム対応の基本 ● 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 ● 顧客満足度の向上につなげ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

※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)



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 (ほんだ ゆみ)

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。