

クレーム対応力強化講座

～クレームの本質を見抜き、ビジネスチャンスに変える!～

研修のねらい

クレームはその対応方法により、企業に深刻なダメージを与えるリスクを含んでいます。その一方で、顧客が求めていることに真摯に向き合い、課題解決をはかることで顧客満足度を高めるきっかけにもなります。

本研修では、クレーム対応の基本姿勢を理解した上で、演習を交えながらその手順を学び、組織としてクレームを顧客満足度の向上につなげていくための具体策を身につけます。

併せて、クレーム対応時に発生する「怒り」の感情を上手にコントロールする方法や、事後のメンタルヘルスケアについても学びます。

研修のポイント

- クレームに対応する際の基本姿勢と、対応ステップについて学びます。**
- 感情のコントロール方法や、意見の適切な伝え方について学びます。**
- クレーム対応に取り組む自身とメンバーのメンタルヘルスケアを学びます。**

研修期間

2024年 **7/10** 水
～**12** 金
(3日間・21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したい方
- 全ての業種の方(小売業・サービス業に限りません)

定員 **30名**

受講料 **32,000円(税込)**

※受講料は変更になる場合があります。

会場

中小企業大学校 三条校

新潟県三条市上野原570

| 月日 | 時間 | 科目 | 内容 |
|--------------------------|-------------|------------------------------------|--|
| 7/10 <small>水</small> | 8:50～9:00 | オリエンテーション | |
| | 9:00～17:00 | クレーム対応の基本ステップ | クレームに適切に対応するには、クレームとは何かを正しく理解することが重要です。また、発生したクレームへの対応の基本的な流れを確認し、演習を通して顧客の気持ちに寄り添った対応姿勢を学びます。 ● クレームの種類と傾向 ● クレームの発生原因 ● クレーム対応の基本姿勢 ● クレーム情報の共有と活用 ● ロールプレイング演習 |
| 7/11 <small>木</small> | 9:00～17:00 | アンガーマネジメント ～怒りの感情を理解する～ | 怒りが発生するメカニズム、自分や他人の怒りのパターンを認識することで、顧客の心情が理解でき、自身の感情のコントロールができるようになります。さまざまな状況での感情のコントロール術や現場に戻って即実践・活用できるクレーム対応を学びます。 ● 怒りの感情とは ● 怒りと上手に付き合う方法 ● クレーム対応に生かす感情のコントロール法 |
| | | アサーティブ・コミュニケーション ～伝えにくいことを伝える力～ | クレーム対応では、相手を尊重しながらも、自身の考えや思いを伝えることが重要です。双方向なコミュニケーションであるアサーティブ・コミュニケーションの考え方、実践方法を理解し、「伝える力」を高めます。 ● アサーティブ・コミュニケーションとは ● 「伝えにくいこと」を伝える方法 ● 上司への報告/部下のクレーム報告を受ける |
| 7/12 <small>金</small> | 9:00～17:00 | メンタルヘルスケアの実践と意義 | 職場の生産性向上や活力の維持に不可欠な取り組みとなっているメンタルヘルスケアについて、スタッフのケアと管理者自身のケアの両面から学びます。 ● 部下やチームメンバーのケア ● 管理者自身のケア |
| | | クレーム対応の実践 | これまで学んだ知識やスキルを踏まえて、自社でクレームが発生した場合の対応方針を検討します。 ● 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 | 修了証書の授与 | |

※カリキュラムは都合により変更する場合がございますので予めご了承ください。

講師紹介(敬称略)



株式会社キャラウィット

代表取締役 **上岡 実弥子** (かみおか みやこ)

長野県伊那市生まれ。学習院大学卒業後、雪印ドール(株)マーケティング部、(株)日経スタッフ派遣社員等を経て、中小企業診断士取得。神奈川県横浜市で㈲レッツを設立(取締役社長)、その後㈱キャラウィットに組織変更(代表取締役)。SC、行政、社会福祉法人、医療機関、その他民間企業に対し、CSコンサルティング、人材育成、調査事業、経営戦略立案を行っている。「一緒に、楽しく、仕事を向上、成功させよう」がモットー。著書に「ジミベン! (ジーオー企画)」「女性のための経営がわかる本(信濃毎日新聞社)」「社内コーチング導入マニュアル(同友館)」等多数。女性有資格者として「Domani(小学館)」、「日経Smart Woman」等のインタビュー記事もある。



WEB申込みの方法

令和5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、研修申込みの簡略化や受講履歴などの確認ができます。

こんなメリットがあります！

- 書類記入が不要。また、初回申込み時に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ます。→下記「初めてお申込みの方・WEB企業IDが未登録の方」をご覧ください。
- 過去の申込履歴をご覧いただけます。(申込日・申込コース・受講者情報など)

1 三条校トップページ下部 三条校のおすすめ「申込みから受講までの流れ」をクリックします。

「Web申込みへ」をクリック
 ※各研修の詳細からも「Web申込み」を行うことができます。



初めてお申込みの方・WEB企業IDが未登録の方

WEB企業IDを登録することで、次回からのお申込みがより簡単に！ぜひ、この機会にご登録ください。

- ①「WEB企業IDでログイン」部分は入力せず、「コース名」から順にご入力ください。
- ②「WEB企業IDの登録」選択部分で「可」を選択します。(登録を希望されない場合は「否」を選択)



※初回お申込み完了後、ご登録されたe-mail宛てに「お申込み受付の確認メール」が送信されますので、内容をご確認のうえ、WEB企業IDのパスワード設定をお願いいたします。

2 お申込み情報を入力し、「確認画面へ」をクリック。

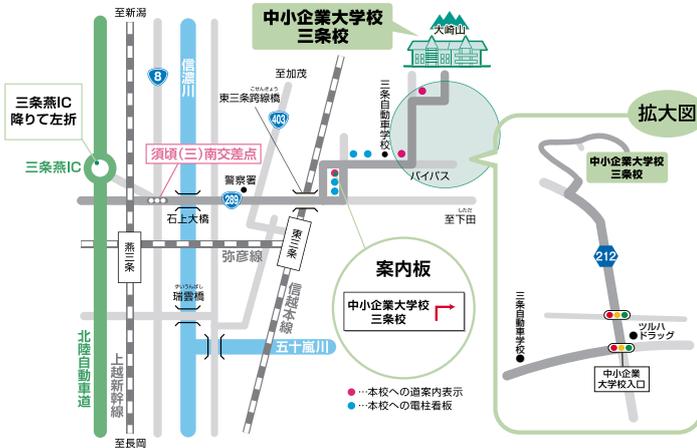
3 内容をご確認いただき、正しければ「申込み実行」をクリックします。

4 申込み処理完了後、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。



◆会場のご案内



自動車ご利用の場合

- 北陸・関越自動車道(高速)「三条燕インター」…………… 7.4km(約25分)
- 国道8号線「須頃(三)南交差点」…………… 7.1km(約25分)
- ※ 国道289号線(下田方面)に沿って「信越本線陸橋」(東三条跨線橋)を渡れば、本校まで7~8分の距離です。また、その辺りから案内標識や電柱看板が出ています。

JRご利用の場合

- 上越新幹線の「燕三条駅」…………… 7.9km(タクシー約25分)
- 信越本線の「東三条駅」…………… 3.8km(タクシー約10分)

注意事項

※応募者多数の場合、受講人数を1社2名までに調整させていただく場合がございますので、あらかじめご了承ください。

受講申込みにおける個人情報の保護について

個人情報保護法に定義される個人情報に該当する情報については、中小機構内で実施する事業で使用します。当該個人情報の第三者(業務委託先及び担当講師を除く)への提供または開示はしません。ただし、お客様の同意がある場合、及び法令に基づき要請された場合については、当該個人情報を提供できるものとします。

◆受講対象企業

資本金、従業員数のいずれかが下表の範囲であれば対象となります。

| 業種 | 資本金 | 従業員数 |
|---|--------|--------|
| 製造業・建設業・運輸業・ソフトウェア業・情報処理サービス業・その他の業種(※) | 3億円以下 | 300人以下 |
| 卸売業 | 1億円以下 | 100人以下 |
| 小売業 | 5千万円以下 | 50人以下 |
| サービス業 | 5千万円以下 | 100人以下 |
| 旅館業 | 5千万円以下 | 200人以下 |

(※) その他の業種には、鉱業、電気・ガス・熱供給・水道業、金融・保険業、不動産業等が含まれます。
 (※) 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ので、あらかじめご了承ください。

◆研修の申込み方法

三条校ウェブサイトからお申込みください。
<https://www.smrj.go.jp/institute/sanjyo/index.html>



◆宿泊の申込み方法

宿泊をご希望の方は、お電話またはWEB申込みの入寮申込欄に必要な事項をご入力の上、お申込みください。お問い合わせフォームからも申込みできます。施設/ 宿泊室のほか、談話室・浴室・図書室・体育室などがあり、快適な研修生活を送っていただけます。

- 寮費/ 1泊朝食付2,500円(税込)
 ※寮費は4月より変更になる場合があります。詳しくはお問い合わせください。
 ※事前のご連絡なく宿泊をキャンセルされた場合、寮費を全額申し受けますのでご了承ください。
- 食事/ 昼、夕定食合わせて1,300円程度
- 駐車場/ 無料(100台収容可能)

◆受講決定のご連絡

受講申込みをされた企業の連絡担当者様宛てに、開講1か月前を目途に『受講受入決定通知書』を送付いたしますので、指定期日までに受講料をお振込みください。

※指定期日までに入金がない場合、受講いただけない場合がありますので、ご注意ください。
 ※納入された受講料は、受講辞退の場合でもその全額または一部を申し受けますのでご了承ください。

お問い合わせ先

中小企業大学校三条校 研修担当

〒955-0025 新潟県三条市上野原570 TEL:0256-38-0770(代) FAX:0256-38-0777



この印刷物は「グリーン購入法」に適合した再生紙を使用しています。