

# クレームが起こる原因は何か ～実践的クレーム対応術伝授します～

クレームは対応を誤るとお客様とトラブルになるだけではなく、企業の信頼性も損なわれ、企業は大きなダメージを受けることとなります。また、悪質なクレマーも存在し、無理難題を言っただけでは対応した社員を悩ませています。そこで、お客様の要望を満たす実践的なクレーム対応術をマスターしませんか。クレームがきても適切な対応でお客様との信頼関係を築くことができればリピーターとなって頂ける可能性も高まります。実践的なクレーム対応術をわかりやすく解説いたします。

本講座では、ロールプレイングや受講者同士の交流・情報交換を交えながら、その対応術をわかりやすく解説します。

**日時** 9月4日(水) 10:00～17:00

**受講料** 会員 15,430円  
特商 19,750円  
一般 22,630円

**会場** 福岡商工会議所 会議室 ※会場地図は受講票と一緒に送ります。



**講師**：コンサルタントネットワーク株式会社 安藤 覚 氏

大学卒業後、京都中央信用金庫に勤務。その後、企業での総務課長、総務部長を経験の後、独立。現在、中小企業支援センター登録専門家・エキスパート・バンク登録講師・地域資源活用支援アドバイザー(中小企業基盤整備機構)としても活躍中。

【最近の指導テーマ】

クレーム対応・営業販売戦略策定・階層別研修、経営戦略(中期経営計画の策定)、人事制度の策定、財務分析による経営改善、社員研修(モチベーションアップ、問題解決能力アップ)等

## 講座内容

1. 私のクレーム対応経験
2. クレームはなぜ発生するのか？  
《グループディスカッション①》
3. クレーム対応はなぜ必要なのか？
4. クレームが無い会社が良い組織か？
5. クレームは「宝の山」か「ゴミの山」か？
6. 事例で考えるクレーム対応  
《グループディスカッション②》
7. クレーム対応時、7つの心構え
8. 理不尽なクレームと判明した場合  
…8つの対処法
9. 雑誌「商業界」のアンケート結果について考察する
10. クレームゼロ運動、クレーム撲滅運動はやらない方がいい
11. クレーム対応は全社で取り組もう

### ★研修後の成果

- ・クレーム対応時の鉄則・7つのルールを習得できる
- ・理不尽なクレーム(“モンスタークレーム”)への8つの対処法を習得できる
- ・多種多様な顧客の要望に、正しく&冷静に応じることができる社員を育成する



※都合により講座内容を変更する場合がございます。予めご了承ください。

お問い合わせ 福岡商工会議所 会員サービス部 検定・企業研修グループ  
TEL:092-441-2189 FAX:092-414-6206  
URL: <http://www.fukunet.or.jp/jinzaisaiyo/training/>



# 福商実務研修講座お申込方法及び参加申込書

①ご希望の講座を申し込む(下記のいずれかの方法でお申込みください) ※定員になり次第締切

当所ホームページの申込フォームを使って  
**WEBにてお申込み**  
(<http://www.fukunet.or.jp/jinzaisaiyo/training/>)

または

下部の参加申込書に必要事項をご記入の上  
**FAXにてお申込み**  
(FAX:092-414-6206)

②申込受付確認メールが届く(メールアドレスの記載がない場合はFAXでお送りします。)

\* お申込みされた内容に間違いがないかご確認ください。

③請求書が届く 受講料を下記のいずれかの銀行にお振込み下さい ※振込手数料はご負担ください。

○福岡銀行 博多駅前支店 (普) 2330584  
○西日本シティ銀行 本店営業部 (普) 3253689  
【名義】福岡商工会議所 企業研修センター

\* 開講日1週間前までにお振込みください。

\* 開講日1週間前からのキャンセルについては、受講料はご返却できかねますのでご了承ください。

④開講日1週間前頃に受講案内がメールで届く

\* メールで届いた受講案内は印刷して当日ご持参ください。

⑤当日受講する

\* 筆記用具・印刷した受講案内メールを忘れずにご持参ください。

FAX : 092-414-6206

講座名	講座No <b>28</b>	講座名 <b>クレームが起こる原因は何か</b>	講座日 <b>9/4</b>
会社名	会員(No )・特商・非会員		
所在地	〒	業種	
TEL		社員数	人
FAX		資本金	万円
連絡担当者	氏名	部署・役職	
	e-mail	請求書	要・不要
受講者氏名(フリガナ)	年齢	部署・役職	受講者氏名(フリガナ)

\* この講座を何で知りましたか。

会議所ニュース  DM(ダイレクトメール)  福岡商工会議所HP  メールメッセージ  その他( )

※ご記入いただいた情報は、商工会議所からの各種連絡・情報提供のため利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。

★チラシの郵送が不要な場合は、お手数ですがこちらにチェックをして、ご返信ください ▶▶  郵送を希望しない

