



# [CS向上講座] クレーム応対力強化セミナー

～ お客様の心理を理解し、クレームを“ビジネスチャンス”へつなげます！～

日 時

平成22年8月11日（水）午後1時30分～午後5時30分（開場 午後1時）

場 所

株式会社 海邦総研 研修室 【沖縄海邦銀行 松尾支店 3階】  
〒900-0015 那覇市久茂地3丁目29番62号

講 師

**大山 美智代** 氏（コミュニケーショントレーナー＆産業カウンセラー）

セミナーのねらい



「サービスに対する要求の高まり」や「ストレス社会」が進むなか、企業に対するクレームの数がますます増え続けています。クレームはお客様からの **高い期待感** であり、**最も重要な情報源** として理解されていますが、企業において、実際の対応には多くの課題を抱えているのではないかでしょうか。本セミナーは、お客様心理を理解したうえで、クレーム応対の心がまえから、共感の「聴く（訊く）」スキルなどロールプレイングやケーススタディをまじえながら実践的に習得していただきます。

大手コールセンターでトレーニングの経験を持ち、コールモニタリングによるCS調査やコンサルティング業務を手がけた講師が、“**CS向上**” および“**業績アップ**” につなげるクレーム応対のポイントをわかりやすく解説いたします。

## ◆ 本セミナーは、次のような方におすすめします！

- CS推進担当者、お客様相談窓口
- 現場でお客様クレームを担当する方
- 営業・販売部門の管理者・担当者
- クレーム応対スキルを習得されたい方 など

※ このセミナーは、ご招待券対象セミナーとなります。

## セミナープログラム

### 1. CSとクレームの関係を考える

- (1) 顧客と企業側の認識のギャップ
- (2) クレームに関わるリスクとCSアップ

### 2. なぜクレームが生まれるのか

- (1) クレームの種類
- (2) 近年のクレームの傾向とその対策
- (3) 多発している二次クレームとは

### 3. 間違ってはいけないクレーム応対のプロセス

- (1) 「事実」「感情」の2つの事象に分けた忾対
- (2) プロセスの初期段階「聴く」⇒カタルシス効果
- (3) プロセスの次段階「訊く」⇒お客様の要望と企業側問題解決方法のギャップを埋める

- (4) プロセスの最終段階「伝える」  
⇒失った企業への信頼を取り戻すチャンス

### 4. 応対のポイント

- (1) ノンバーバルコミュニケーションの重要性
- (2) 顧客心理を考えた言葉と表現
- (3) 応対プロセスでの留意点

### 5. 実践 ロールプレイング&ケーススタディ

- 【ロールプレイング】 基本スキルをチェック
- 【ケーススタディ】 クレーム応対のスキルアップ

### 6. クレーム応対者のメンタルフォロー

### 7. クレームをビジネスチャンスへ活かす！！

お申込みの方法、会場へのアクセスについては裏面をご覧ください

あなたの未来をぐ~っとサポート！



海邦総研

Kaiho Research Institute, Ltd.

## 講師紹介

大山 美智代（おおやま みちよ） 氏 コミュニケーショントレーナー＆産業カウンセラー

台湾国立師範大学に留学し中国語(北京語)を学ぶ。留学中は、現地の日本語教室、貿易会社にて日本語インストラクターを経験。帰国後、中国語のオペレーターとしてコールセンター業務を経験する。

1999年 沖縄県主催、インストラクター養成講座のトレーナー業務入門講座のインストラクターを務める

2000年 大手コールセンターエージェンシーのヒューマンリソースグループに所属し、マネージャーとして社員の採用から教育全般を携わる

2006年 コミュニケーションアカデミー（在東京）に入社。研修講師、コールモニタリングによる顧客満足度調査、品質調査等のアセスメントを担当する

【研修実績】NTTドコモ、NTT東日本、三菱東京UFJ銀行、新日本石油、フロム沖縄推進機構 等  
【執筆】『キャリアマネジメント/人間心理』『キャリアサポート/人間心理』連載 (2007年~  
キャリアクリエイツ発行)

## お申込み方法・受講料など

【お申込み方法】下記セミナー受講申込書をご記入のうえFAXにてお申込みください。後日受講票と請求書をお送りします。

【受講料】会員:7,350円 非会員:11,550円  
(資料代・消費税込み)

※定員に達し次第、受付締め切りとなりますので、早めの申込みをお願いします。

※当日キャンセルの受講料返金は、致しかねますので  
ご了承ください。

【お問い合わせ】株式会社海邦総研 人材開発部

担当: 安田・佐平

TEL:098-869-8732、8700

<http://www.kaiho-ri.jp/>

申込書はホームページからも印刷が可能です。

## 会場案内図



### ご協力のお願い

ご来場の際は、お近くの有料駐車場をご利用頂くか、バス、タクシー、モノレール等をご利用ください。

\*\*\* 申込先 FAX 098-869-7800 送付状は不要です。そのまま、ご送信ください。 \*\*\*

## セミナー受講申込書

お申込日 平成22年 月 日

<p>平成22年8月11日(水)</p> <p>【CS向上講座】 クレーム応対力強化セミナー ～お客様の心理を理解し、クレームを“ビジネスチャンス”へつなげます！～</p>		海邦ビジネス倶楽部会員 ※○印で囲んでください (会員・招待券・非会員)	海邦銀行お取引店 【取引店名: 支店】
会社名 ※正式名称をご記入ください		業種	主要取扱品
代表者名		名	
会社所在地 ( - )		ご連絡担当者	
		お名前	
		部署・役職名	
TEL:	FAX:	e-mail:	
受講者名		所属部署名	役職名
フリガナ			
フリガナ			
フリガナ			

※個人情報の取扱いについて:ご記入頂きました個人情報につきましては、当社サービスの案内やセミナー開催に関する情報を提供する以外の目的では利用いたしません。また、登録情報は厳重に管理し、第三者に開示することは一切ございません。

