



## 新企画

いまのクレームの傾向を理解し、担当者が疲弊しないための対応スキルを学ぶ

# いま必要とされるクレーム対応

開催日時：2021年9月15日(水) 10:00~17:00

会場：りそな総合研究所 東京本社セミナールーム

講師：(株)オフィスティー&ティー 代表取締役 **田村 綾子** 氏

略歴：

大手生命保険会社、大手製菓会社での人事教育研修業務を経て現職。接客、接遇、クレーム対応、メンタルケアなどに関する講演は官庁、自治体、企業、病院、大学など多数。保有資格はキャリアコンサルタント、行動心理士、ストレスコーピングコーチ、カスタマ・サポート・スペシャリスト、電話応対技能検定指導者級(第1期 指導者部会委員長を務める)など。医療雑誌Nursing BUSINESSで「ワンランク上の患者対応術」を連載中。主な著書や講話CDに「心を疲れさせない技術」、「職場でのストレスを解消するセルフメンタルケア」「動物病院のためのクレーム初期対応」などがある。

## ◆特色

クレーム対応を学ぶ一番の目的は、「担当者である皆さんが疲弊しないようにするため」です。担当者が大きなストレスを抱えてしまえば、お客様の満足度も高まりません。

本セミナーでは、クレーム対応への考え方を知り、クレーム対応の成功率を高めるスキルを身に付けていただくことを目的としています。研修の後半では、様々な困った事例を元に対応方法をご紹介します。クレーム対応は経験や人柄だけでは解決できません。担当者が必要以上に負担を抱えないように、いざというときのための対応準備をしていきましょう。クレーム対応に伴うストレスケア方法についてもお伝えいたします。

※録音・録画はご遠慮下さい。

## ◆カリキュラム

## 1. クレーム対応の考え方を知る

- (1) 希望をかなえられないときに目指す着地点
- (2) クレームがこじれる理由

## 2. 担当者が疲弊しないためのクレーム対応の手順を学ぶ

- (1) 指導者がおさえておきたい、クレームを起こさない、大きくしない話し方
- (2) クレーム対応で責任者へ代わるときのフレーズ
- (3) 部下からクレーム対応を引き継いだときの会話の始め方
- (4) 相手の心に近づく、お礼とお詫びの言葉選び
- (5) 心理的な距離を縮める相づちの打ち方
- (6) 辛辣な言葉を投げかけられたときの相づち例
- (7) 本当の困りごとや気持ちを引き出す質問の仕方
- (8) 数字入りのフレーズを使い、話を前に進める
- (9) 気持ちを先取りした提案を行う
- (10) クロージングのポイント
- (11) クレーム対応の最後は好意的な言葉をもらう

## 3. 困った事例別の対応方法

- (1) 上司に代わって！責任者を出して！と言ってくる
- (2) 謝ったということは、非を認めたことだと言ってくる
- (3) ネットに書き込む！訴える！と言ってくる
- (4) 怒鳴る人や暴言を吐く人への対処法

## 4. 組織対応力の向上とクレームを受けた時のセルフメンタルケア

- (1) 特定のスタッフがねらわれないための職場の体制づくり
- (2) クレーム対応のストレスで自分自身を追い詰めないために
- (3) ストレスは“心”と“身体”の両方にあらわれる
- (4) 緊張や怒りや不安を取り除く、身体コーピングを覚える

## 5. まとめ、質疑応答

**受講方法** 本セミナーは、オンライン受講か会場受講か、いずれか受講方法を選べる『オンラインLIVEセミナー』です。

**会場受講** …セミナー当日、開催時間までに「りそな総合研究所 東京本社 セミナールーム」にお越しください。

東京都江東区木場1-5-25 深川ギザリアタワーS棟14階  
(東京メトロ東西線「木場駅」)

※昼食ならびに無料駐車場のご用意はございません。

**オンライン受講** …セミナー当日、お客様のPC・タブレット等でご参加いただけます。

※動画配信は、株式会社ファシオ (<https://www.vita-fasio.jp/>) の配信プラットフォーム「Deliveru」より行います。

セミナー開催前日までにオンライン受講のご参加方法について、ご参加者様にe-mailでご連絡いたします。

\*参加者1名様、消費税等、テキスト・資料代を含む

\*オンライン受講と会場受講の受講料は同額です。

\*オンライン受講と会場受講共に「無料券」・「優待サービス」をご利用いただけます。

**受講料** 会員…26,400円 一般…34,100円

※無料券をご使用の際は、ホームページのセミナーお申込みフォームの通信欄に「無料券使用」とご入力ください。

会員の方：入会時にご選択いただきました「口座振替」あるいは「お振込み」のいずれかのお支払い方法になります。

一般の方：振込先について事務局よりご連絡いたします。セミナー開催4営業日前までにお振込みください。

\*キャンセルはセミナー開催2営業日前の17時までにご連絡ください。それ以降のキャンセルは、受講料の全額をいただきます。

なお、参加申込みが催行可能人数に満たない場合や講師の病気、天災等により、開催を中止させていただく場合がございます。

お申し込みは、当社HP URL <https://www.rri.co.jp/seminar/> よりお願いいたします。

りそな総研セミナー

検索

お問い合わせ先

りそな総合研究所 研修セミナー部 TEL 03-5653-3951