

## お客様満足研究会 年間スケジュール（2026年度）

実施月	実施日	時間	項目	会場	内容（予定）
2026年 4月	15日（水）	13:00 ～17:00	第160回 事例研究会	大江ビル 13階会議室	前年度活動報告及び本年度活動計画 事例研究 2事例 世話人講話、会員情報交流会 終了後 情報交換会（希望者のみ 会費制）
5月	20日（水）	14:00 ～16:30	第161回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例 会員情報交流会
	27日（水）	10:00 ～17:00	第122回 セミナー	大江ビル 13階会議室	クレーム対応 電話対応基礎講座 ～ 第一印象づくりから基本の応対力の養成 ～ 講師 当会世話人
6月	17日（水）	14:00 ～16:30	第162回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例 会員情報交流会
7月	15日（水）	14:00 ～16:30	第163回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例 会員情報交流会
	22日（水）	10:00 ～17:00	第123回 セミナー	大江ビル 13階会議室	電話対応ステップアップ編 お客様とのコミュニケーション術 ～ ラポール形成テクニック習得講座 ～ 講師 当会世話人
8月	事例研究会はおやすみです。				
9月	2日（水）	13:00 ～17:00	第124回 セミナー	オンライン	クレーム対応 文書作成講座 お詫び文、現品引き取り・調査報告、返信メール A I 作成文書 活用時の課題と留意点 講師 当会世話人
	16日（水）	13:00 ～17:00	第164回 事例研究会	会員企業様 の会議室	事例研究 2事例 世話人講話 会員情報交流会
10月	21日（水）	14:00 ～16:30	第165回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例 会員情報交流会
11月	18日（水）	14:00 ～16:30	第166回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例 会員情報交流会
	25日（水）	13:00 ～17:00	第125回 セミナー	大江ビル 13階会議室	弁護士から学ぶ 「クレーム対応 カスハラ対策実践セミナー」 講師 光風法律事務所 パートナー弁護士 岩永 智士氏
12月	16日（水）	13:00 ～17:00	第167回 事例研究会	会員企業様 の会議室	事例研究 2事例 世話人講話 会員情報交流会 終了後 情報交換会定（希望者のみ 会費制）
2027年 1月	20日（水）	14:00 ～16:30	第168回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例 会員情報交流会
	27日（水）	10:00 ～17:00	第126回 セミナー	大江ビル 13階会議室	クレーム対応実戦道場 「ロールプレイングで学ぶ難クレーム対応」 進行 当会世話人
2月	17日（水）	13:00 ～17:00	第169回 事例研究会	会員企業様 の会議室	事例研究 2事例 世話人講話 会員情報交流会
3月	事例研究会・セミナーはありません。				
4月	21日（水）	13:00 ～17:00	第170回 事例研究会	大江ビル 13階会議室	前年度活動報告及び新年度活動計画 事例研究 2事例 会員情報交流

※事例研究会は\_\_\_\_の網掛け、セミナーは\_\_\_\_白抜きです。

※開催日、開始・終了時間、会場、内容が変わる場合があります。

開催の約1か月前にご案内する個別の事例研究会・セミナーの案内でご確認ください。

※会場開催、企業訪問の事例研究会ではオンライン配信も併せて行う予定です。