

お客様満足研究会 セミナー計画（2018年度）

回	実施日	セミナーテーマ及び講師（予定）	参加費（予定）	セミナー内容（予定）
72	2018年 5月16日（水）	電話応対基礎講座「クレーム対応で、お客様と心の 通い合う電話応対力を身につける！」 講師 株式会社JBMコンサルタント 代表取締役 玉本 美砂子氏 会場 大江ビル13階会議室 時間 13:00～17:00	会 員 12,000円 非会員 17,000円	お客様対応部門に配属されたら、まず受けてほしい基礎講座。 お客様の申し出を正確に把握し、お客様の心情を理解して分かりや すく伝える方法を身につけるのが、苦情対応の王道です。 お客様と心の通い合うコミュニケーションのための、聴くスキルと伝え る（話す）スキルを実践練習で学んでください。
73	7月18日（水）	Eメール返信術マスター講座 「Eメールによるクレーム申し出の対応方法」 講師 株式会社 JBM コンサルタント 部長講師 中尾 知子 氏 会場 大江ビル 13階会議室 時間 10:00～17:00	※ 1 日研修 （昼食付き） 会 員 17,000円 非会員 22,000円	2 年半ぶりのメール返信術のセミナーです。 受講が 2 回目の参加者にも、大変勉強になったと大好評でした。 メール対応を長引かせないため、また難クレームに変貌させないた め、メール返信術を学んでください。 クレームメールを読み解く実習とメール文書作成の実習です。
74	9月19日（水）	「先進企業から学ぶ」 わが社の「クレーム対応」と「お客様の声の活用（VO C）」 講師 企業のセンター長・室長 会場 大江ビル 13階会議室 時間 13:00～17:00	会 員 10,000円 非会員 15,000円	著名企業の苦情対応事例とVOC活動・お客様相談部門の社内アピ ールをお客様対応部門の責任者から直接聞くことができる貴重なセ ミナーです。自分の対応スキルを向上させるヒントや自社での取り組 みのヒントがたくさん得られます。
75	11月21日（水）	クレーム対応実践道場 「ロールプレイングで体験する 難クレーム対応の実 践セミナー」 進行 当会世話人、 会場 大江ビル 13階会議室 時間 10:00～17:00	※ 1 日研修 （昼食付き） 会 員 17,000円 非会員 22,000円	難クレームに遭遇すると緊張で焦ってしまい、冷静な電話応対ができ なくなり、失敗してしまうことがあります。 ロールプレイングで最近の難クレームを事例に電話応対し、経験値 を上げる実践トレーニングです。 難クレームとは何か、どう対応することがよいか、ロールプレイングだ けでなく、講義でも理解をすすめます。
76	2019年 1月16日（水）	高齢者の特性を知ると対応が変わる！「高齢者から の苦情の対応スキル 習得セミナー」 講師 株式会社JBMコンサルタント 部長講師 中尾 知子氏 会場 大江ビル 13階会議室 時間 10:00～17:00	※ 1 日研修 （昼食付き） 会 員 17,000円 非会員 22,000円	高齢者との電話応対が増え、高齢者対応が特殊ではなくなった昨 今、高齢者対応のスキルは必須です。高齢者からの電話に悩んでい ませんか？高齢者の見え方や聴こえ方を模擬体験し、高齢者の申し 出を正確に把握する聴き取り方やわかりやすく伝える（話す）スキル を体系的に学んでください。 高齢者にもやさしい、お客様対応のバリアフリーを目指しましょう。
77	2019年 3月 日程調整中	弁護士に聞く「～ケーススタディから学ぶ～難クレ ーム対応の法的判断と対応実践セミナー」 講師 光風法律事務所 弁護士 岩永 智士氏 会場 大江ビル 13階会議室 時間 13:00～17:00	会 員 12,000円 非会員 17,000円	実際のクレーム対応をたくさん手がけている松田弁護士の光風法律 事務所だからこそ持っている様々なケーススタディをもとに、クレーム 対応の法的解釈や対応方法を学びます。初期対応での通常の苦情 と悪質クレームの峻別方法や折衝方法、弁護士対応への切り替えポ イントなどが学べます。