

お客様満足研究会 セミナー計画（2022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)
97	2022年 5月25日(水)	電話対応基礎講座 ～クレーム対応の基礎を学ぶ～ 講師 株式会社JBMコンサルタント 主席講師 中尾 知子氏 会場 オンライン 時間 13:00～17:00	会 員 13,000円 非会員 18,000円	一次対応者向けのクレーム対応の基礎セミナーです。 クレームの本質とお客様の心理を理解し、一次対応者で必要な対応の基本を習得するのを目的にしています。 お客様の立場に立った対応、お客さまへの共感、復唱・確認・あいづち重要性を学び、実践トレーニングを行います。
98	7月27日(水)	クレーム対応 電話対応の実戦講座 講師 当会世話人 榮井 彰成氏 会場 オンライン 時間 13:00～17:00	会 員 11,000円 非会員 16,000円	クレーム対応での電話対応の実際について、具体的に学び、自分自身の電話対応や自部門の苦情対応に活かしてください。 ①自分が疲れてしまわない、お客様との向き合い方 ②電話対応をスムーズに進める 7つのポイント ③電話対応に必要な対応ツール ④苦情のお客さまにどこまで対応するか「対応ガイドライン」
99	9月28日(水)	クレーム対応 Eメールセミナー 基礎から応用まで、返信メール作成講座 講師 株式会社 JBM コンサルタント 主席講師 中尾 知子氏 会場 オンライン 時間 10:00～17:00	会 員 18,500円 非会員 23,500円	大好評のEメール研修。基礎から応用まで1日で学ぶ返信メール作成講座です。 メール対応を長引かせないため、難クレームに変貌させないためのEメール対応を身につけてください。クレームメールの読解から、お客様の心情を汲み取った返信メール作成までを学びます。
100	11月22日(火)	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(VOC) 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 11,000円 非会員 16,000円	先進企業のクレーム対応とVOC活動・お客様相談部門の社内アピールを学びます。他社の苦情対応を知り、自社の対応に活かすことは自分のスキル向上に直結します。また相談部門の業務・活動を自社内にアピールする上での、先進企業の取り組みを知り、自社での実践に繋げてください。
101	2023年 1月25日(水)	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、 会場 大江ビル 13階会議室 時間 13:00～17:00	会 員 11,000円 非会員 16,000円	難クレームに遭遇すると緊張や焦りで冷静な電話対応ができなくなり、失敗対応につながってしまいます。最近の難クレーム事例を題材に、ロールプレイングで電話対応を経験できる実戦トレーニングのセミナーです。経験の浅い担当者にも、エスカレーション対応が主なベテランにも、受講後にすぐに役立つ実践的な内容です。
102	3月22日(水)	弁護士から学ぶ 実際のクレーム対応事例から、難クレームの法的判断と対応実践を学ぶ 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 13,000円 非会員 18,000円	たくさんの企業から引き継いで、実際のクレーム対応を手がけている光風法律事務所が手がけた、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、初期対応での悪質クレームの見分け方や折衝方法、弁護士対応への切り替えポイントなどを学びます。難渋クレームに直面したときでも冷静に対応できるように、法的なバックグラウンドを身につけてください。

※年度はじめの計画につき、内容・講師・日程・場所などが変わる場合があります。ホームページで最新の案内をご確認ください。