

## お客様満足研究会 セミナー計画 (2024年度)

回	実施日	セミナーテーマ及び講師 (予定)	参加費	セミナー内容 (予定)
109	2024年 5月22日 (水)	電話応対基礎講座～クレーム対応の基礎を学ぶ～ 講師 株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師 中尾 知子氏 会場 オンライン 時間 13:00～17:00	会 員 15,000 円 非会員 20,000 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、一次対応者が必要な対応の基本（お客さまへの共感、復唱・確認・あいづち重要性など）を習得してください。 実践トレーニングを通して習得をはかります。
110	7月11日 (木)	苦情対応ステップアップセミナー「にがて克服の実践スキルを学ぶ」 講師 株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師 中尾 知子氏 会場 オンライン 時間 13:00～17:00	会 員 15,000 円 非会員 20,000 円	お客様のタイプに応じたコミュニケーションのポイントを学びます。ご自身の普段のコミュニケーション方法を振り返ることで、「にがて」と感じる要因を理解し、どんなコミュニケーション方法が有効かを知り、にがてを克服してください。特定のタイプのお客様からの電話でいつも苦勞する担当者やその担当者を指導する立場の管理者におすすめのセミナーです。
111	8月21日 (水)	苦情対応 中堅者セミナー 「お客様とのラポール形成のテクニックを学ぶ」 講師 当会世話人 会場 大江ビル 13階会議室 時間 13:00～17:00	会 員 15,000 円 非会員 20,000 円	電話対応の経験を積んでも、クレームになるとお客様との会話がスムーズにいかないことがあります。「この人なら自分の不満をしっかりと聞いてもらえる」とお客様から信頼していただく「ラポール形成」が欠けていませんか。ラポールの意味合いを再確認し、ラポール形成の手法を実践演習（ロールプレイング）で身につけてください。
112	9月25日 (水)	先進企業に聞く 「AI、チャット GPT のお客様対応への利用の最前線」 講師 企業担当責任者 会場 オンライン 時間 13:30～16:30	会 員 15,000 円 非会員 20,000 円	最新の AI、チャット GPT の活用状況を先進企業の担当者から聞ける貴重なセミナーです。お客様対応業務へのシステム応用の最前線を聴き、自社のお客様対応システムへの展開を考える足がかりにしてください。
113	11月13日 (水)	メンタルヘルス・ストレスマネジメント講座 ストレスを軽減するコミュニケーションとストレスのセルフコントロール術を学ぶ 講師 株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師 中尾 知子氏 会場 オンライン 時間 13:00～17:00	会 員 15,000 円 非会員 20,000 円	ストレスの理解を深めるとともに、お客様対応でのストレスを改善するためのコミュニケーション術を学びます。 ストレスが多くなりがちなお客様対応業務で、ご自身でのストレス解消法を身に付け、活き活きた職場での活躍につなげてください。
114	2025年 1月22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 15,000 円 非会員 20,000 円	最近の事例を題材に、ロールプレイングで難クレーム・カスハラ案件の電話対応を経験す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。
115	3月26日 (水)	弁護士から学ぶ「難クレームの法的判断と対応実践～ケーススタディ中心」 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 15,000 円 非会員 20,000 円	実際のクレーム対応をたくさん手がけている光風法律事務所の弁護士と一緒に、セミナー参加者から提供いただく実際の事例や進行中に事例をもとに、難クレーム対応の法的解釈や対応方法を学びます。法的なバックグラウンドを身につけ、難渋クレームに直面したときの冷静な対応につなげてください。

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