

お客様満足研究会 セミナー計画 (2026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)
122	2026年 5月27日 (水)	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 お客様満足研究会 世話人 会場 大江ビル 13階会議室 時間 10:00～17:00	会 員 23,000円 非会員 28,000円 (昼食付き)	一次対応者向けのクレーム対応の基礎セミナーです。 新着任者の不安解消、第一声での好印象づくり、一次対応者で必要な応対の基本(お客さまへの共感、復唱・確認・あいづち重要性など)を学びます。 実践トレーニングを通して習得してください。
123	7月22日 (水)	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～ お客様からの信頼を生むワンランク上の電話応対 講師 お客様満足研究会 世話人 会場 大江ビル 13階会議室 時間 10:00～17:00	会 員 23,000円 非会員 28,000円 (昼食付き)	電話対応品質を一段グレードアップするためのセミナーです。 お客様の感情を把握できないで失敗することが多い電話対応。 解決へ向けて「ラポール形成」について実践練習で身につけます。 クレーム対応で不可欠なお客様との良好な関係性を築くための基本で、「この人なら自分の不満をしっかりと聞いてもらえる」とお客様からの信頼を得る必須の技術です。
124	9月2日 (水)	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 AI作成文書 活用時の課題と留意点 講師 お客様満足研究会 世話人 会場 オンライン 時間 13:00～17:00	会 員 15,000円 非会員 20,000円	クレーム対応における文書作成のポイントを学びます。 電話での苦情へのお詫び文、調査報告書、さらにEメールでの苦情申し出に対する返信メールについてお客様からの信頼を得る文書作成を身につけてください。 最近利用が増えつつあるAIによる作成文書。活用するときの課題や留意点についても一緒に考えます。
125	11月25日 (水)	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 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によるセミナー。 一般クレームと悪質クレームの仕分けチャート、難クレーム対応の手順からカスハラ問題の現状、カスハラ判例の最近の傾向、カスハラ対応の実際について学びます。
126	2027年 1月27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 お客様満足研究会 世話人 会場 大江ビル 13階会議室 時間 10:00～17:00	会 員 23,000円 非会員 28,000円 (昼食付き)	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。 繰り返しのロールプレイングで改善点を理解します。

※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。