

お客様満足研究会の会員でなくても、  
どなたでも参加可能！！

## 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・カスタハラ対応

難クレームに遭遇すると、緊張で焦ってしまい、  
冷静な対応ができなくなってしまいます。

難クレームをロールプレイングで体験し、対応方法を学んでください！！

「何回参加しても、いつも参考になる」と参加者に大好評のセミナーです。  
近年の難クレームではカスタマーハラスメントの要素も多くなっています。  
難クレームの事例をロールプレイングで体験して、遭遇した時に  
役立つ技術を身につけてください。緊張で焦ってしまい失敗対応に  
ならないよう、冷静な対応のためにもぜひ経験してください。



経験の浅い担当者からベテランまで、

- 難クレーム経験が少ない方、
- 難クレームの気配だけで落ち着いた対応ができなくなるというあなた、
- ご自身の対応が難クレームに発展してしまったことがある方、
- 2次対応でこじれた案件の対応をすることが多い方、

難クレームにも冷静な対応を目指したい皆様のご参加をお待ちし  
ています。



### 過去の難クレーム対応セミナー参加者の声

想定よりリアルなロールプレイングで、臨場感があり、非常に参考になりました。



自分の会社と全く異なる分野の事例だったが、対応では多くの共通点を見出すことができた。

ロールプレイングで実際に対応することで、気づくところがたくさんあった。

ロールプレイングを通して、準備段階から勉強になりました。他グループのコメントも振り返る上で参考になりました。

他社の対応の仕方は自分や会社に取り入れていけるものが多かった。

他の方が対応されるのを客観的に見ることができ、何が良くて何が足りないかよくわかった。

他社の事例や異業種の方のお話が聞けてよかった。

## 【セミナースケジュールと申し込み方法】

- 日 時 2024年1月24日（水）午後1時～午後5時00分  
（受付：午後12時30分から）
- 場 所 大江ビル 13階会議室（地図参照）  
〒540-0011 大阪市中央区農人橋1丁目1番22号
- 内 容  
《第1部》難クレーム電話対応 ロールプレイング  
1. 対応準備 グループ討議  
難クレームの申し出の対応策を検討する。  
2. 対応実演（ロールプレイング）  
3. 振り返り  
《第2部》質問・相談コーナー  
1. 講演 「カスタマーハラスメント対応について」  
2. 質問コーナー  
「現在困っている」「対応は終わったけどこの対応で良かった？」「こんな時はどうすれば」などなんでもお答えします。
- 進行・講師 お客様満足研究会 世話人
- 参加費 会員 15,000円 非会員 20,000円  
\*セミナー当日、受付でお支払いください。
- 対象者 電話対応従事者（経験年数は問いません）  
※2次対応をすることが主体のスーパーバイザーや管理者には  
難クレームの対応ポイントを整理できる格好のセミナーです。  
経験年数の短い初心者の皆さんも、実際の電話対応で  
いきなり難クレームにでくわす前に、模擬体験することができます。
- 募集人員 20人  
（申込みが10名未満のときには中止となる場合がございます。）
- 申込み締切 2024年1月12日（金）
- 申込み方法 当会ホームページ（下記のリンク）からお申し込みください。  
●お申し込みフォーム  
「[セミナー参加の申し込み](#)」  
上のリンクをクリックして  
必要項目を入力して送信してください。
- 問合せ先 お客様満足研究会（OM研）事務局  
電話：080-2488-7349  
メールアドレス：omken.jimukyoku@gmail.com  
jimukyoku01@omken.org  
seminar01@omken.org （セミナー担当）

※不測の事態で、セミナー内容が一部変更される場合もございます。  
その際はご了承くださいませようお願いいたします。  
※セミナー3日前～当日のキャンセル・当日欠席は  
参加費を頂戴いたします。

## 【会場のご案内】

### 大江ビル 13階会議室

〒540-0011

大阪市中央区農人橋1丁目1番22号  
(大江ビルサービス株式会社)

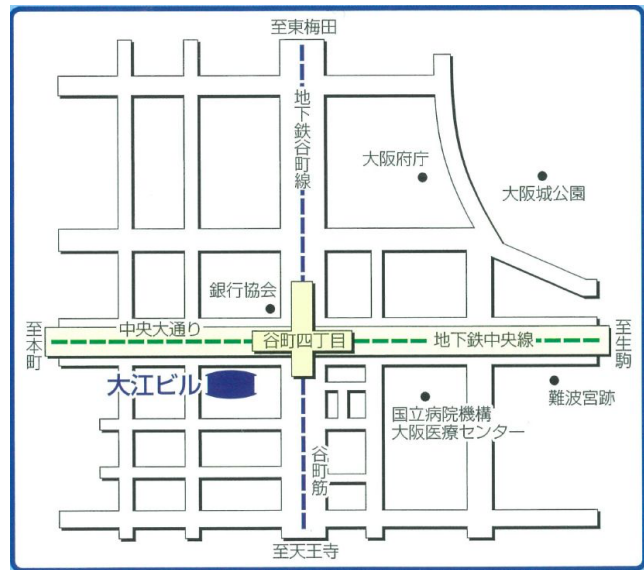
TEL (06)6946-3939

**地下鉄「谷町四丁目」駅  
8号出口から徒歩1分。**

- 新幹線「新大阪」駅から  
地下鉄御堂筋線「新大阪」～「本町」  
約11分。  
「本町」にて地下鉄中央線乗り換え。  
中央線「本町」～「谷町四丁目」 約3分。  
「谷町四丁目」駅下車。

- JR大阪駅から  
地下鉄谷町線「東梅田」～「谷町四丁目」 約7分。  
「谷町四丁目」駅下車。

## 【会場地図】



※お車でのご来館はご遠慮ください。