

## お客様満足研究会（OM研究会）

第69回セミナー レポート	
開催日時	2017年11月15日（水） 13時00分～17時00分
場 所	大江ビル13階 第2会議室
セミナー タイトル	～苦情対応ステップアップセミナー～ ロールプレイングで体験する『難クレーム対応の実践研修』 自ら招いてしまうことも多い、いまどきの難クレーム。 現実の難クレームに遭遇する前に、模擬体験で対応方法を学ぼう！！
進 行	お客様満足研究会 世話人
参加人数	8名（全員会員企業）
セミナー プログラム	<p>≪第一部≫ 難クレーム電話対応 ロールプレイング            対応準備 グループ討議            対応実演 ロールプレイング            振り返りのグループ討議</p> <p>≪第二部≫ 質問コーナー</p>
セ ミ ナ ー 内 容	<p>苦情対応の中で、難クレームと言われる苦情が増えている昨今、この難クレームの電話対応をロールプレイングで体験し学ぶ実践セミナーを行った。 参加者は企業のお客様相談室役となり、消費者からの申し出に電話で応じるという体験型のセミナーである。</p> <p>クレームの題材は、世話人ならびに企業のお客様窓口責任者をお願いして、実際の事例に基づいて用意された。</p> <p>セミナー参加者は、企業のお客様対応部門のメンバーとして、お客様からの申し出に対応するための自然準備として、グループディスカッションで、対応策を検討してからロールプレイングに臨んだ。</p> <p>提示内容が商品を指定するだけの簡単な内容であり、どのようなお客様からの電話か、苦情に至った背景は、要求・要望の内容は、などをできるだけ想定し、お客様の申し出に対してどのような方針で対応するかを討議し、対応のシナリオを用意した。電話対応の経験が3年までの参加者が中心だったこともあり、じゅうぶんな想定ができていないところも見受けられた。</p> <p>ロールプレイングでは、想定できていなかった申し出がでてくると対応に困る場面もあった。ロールプレイングでスムーズな対応で終るより、対応に困ってしまう方が得られるところが明瞭になる。今回も狙いどおり、ロールプレイングでの失敗を通じて、難クレーム対応で留意しなければいけない点を多く持ち帰ってもらえた。</p>

【会場の様子】



【グループ討議でロールプレイングの準備をする参加者】



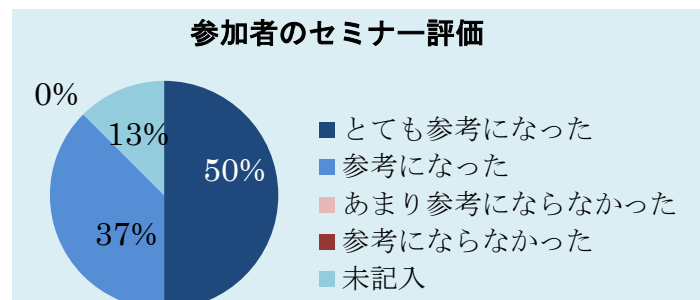
【ロールプレイングを体験中の参加者】



【質問コーナーの回答者】



参加者のアンケートの集計結果や参加者のコメントでは、「とても参考になった」という最高評価が半数だった。



受講者  
コメント

【参加者のコメント】

- ☑客観的に対応を見ることができて、良い点、良くない点がわかりやすかった。
- ☑想定外のクレームの対応の仕方について勉強になった。
- ☑社内では聞けない内容だったので良かった。元気になった。
- ☑ロールプレイングで対応者をさせてもらい、とても勉強になりました。
- ☑この形のロープレは初めてでしたが、参考になりました。
- ☑難クレームでのエスカレーションの経験がなかったので参考になった。

報告者

世話人 A. S.