

# クレーム対応の誤解・錯覚・勘違い

## ●プログラム●

### 【開催主旨】

クレーム対応の講演会や研修の講師として全国を回っていますと、クレーム対応で苦慮されている企業や団体が多いことに気づきます。

応対するスタッフがクレーム対応のノウハウ・スキルをあまり持ち合わせていないために、今の応対が適切であったのか、お客様にはご満足いただけたのか、それらの判断が出来ないまま「完了した」とみなしてしまうことが大多数のようです。わざわざお申し出くださったお客様の貴重なご意見やご感想を企業側・団体側が十分に精査・検証しないまま放置しているのが現状だと考えています。

また、経営者の中には「クレームを減らせ！」「ゼロにしろ！」「こちらが悪いわけではないのにどうして謝ってしまうのだ！」というように“誤った考え”を持っている方々が少なくありません。クレーム対応上での「誤解・錯覚・勘違い」がまだまだ企業側・団体側に蔓延していると感じています。

今の時代だからこそ、お客様と接している最前線のスタッフから経営トップに至るまで、多くの皆さんがクレーム対応の基本を今一度おさらいする必要があります。クレームに的確に対応できるスタッフを多数育成することは、お客様からの信頼度を大きく高めることに繋がります。そしてそのことが企業や団体の業績向上に大きく貢献できることになると思っています。机上の空論ではない、理論と経験に基づいた真に役立つ「実戦的」で「実戦的」な内容をご提供できると自負しています。

◆日時：2015年4月20日(月) 13:30~17:00

◆会場：東京・麹町 「企業研究会 セミナールーム」

◆講師：K. コム、トレード 代表 川合 健三氏

### 【略歴】

- 1974年 中央大学経済学部卒業 株式会社 高島屋入社  
高島屋横浜店人事部教育課にて教育担当係長として社員教育を実施。  
高島屋横浜店販売部教育サービス担当次長として、従業員教育の企画・立案と従業員教育を実施。  
高島屋玉川店お客様相談室室長として、お客様からの声に実際に対応し、相談室員へのスキル指導、売場責任者へのクレーム対応のノウハウを指導、実践指導。
- 2008年 株式会社 高島屋退社  
2008年 「K. コム、トレード」を起業

## ●参加要領●

一般社団法人 企業研究会 セミナー事務局宛 FAX 03-5215-0951

\*当会ホームページ (http://www.bri.or.jp) からもお申込みいただけます

### ●受講料●1名(税込み、資料代含む)

正会員	32,400円	本体価格 30,000円
一般	35,640円	本体価格 33,000円

- 申込書に所定事項ご記入の上、下記担当者あてに FAX いただくか、当会ホームページからお申し込みください。後日(開催日1週間~10日前までに)受講票・請求書をお送り致します。
- 申込書をFAXにてご送信いただく際は、FAX番号をお間違えないようご注意ください。
- 会員企業のご確認、その他セミナーに関するご不明な点につきましては、当会ホームページより〔TOP〕→〔公開セミナー〕→〔よくあるご質問〕をご参照下さい。
- 最少催行人数に満たない場合は、中止とさせていただきます。

一般社団法人企業研究会  
担当：村野 E-mail murano@bri.or.jp  
〒102-0083  
東京都千代田区麹町 5-7-2 麹町 31MT ビル 2F  
TEL 03-5215-3516 FAX 03-5215-0951

151220-0403	※ 2015.4.20 クレーム対応の誤解・錯覚・勘違い		
会社名			
住所	〒		
TEL	FAX		
部課 役職	フリガナ	お名前	
e-mail			
部課 役職	フリガナ	お名前	
e-mail			

\*申込書にご記入頂きました個人情報は、本研究会に関する確認・連絡及び弊社主催のご案内をお送りする際に利用させていただきます。

# クレーム対応の誤解・錯覚・勘違い

## 第1部 受けの技術を磨きましょう

1. クレームが当たり前の中
2. クレームの申し出は消費者の権利
3. 事業者に大きな制約が課せられている。
4. 何故、クレームになってしまうのか？
5. お客様は 何故 クレームを申し出るのか？
6. お客様が クレームを申し出るときの気持ちは？
7. 最初の出会いでの 対応者のスタンス・姿勢とは？
8. コミュニケーションサイクルを回すとは？

## 第2部 こんなときどう対応したらよいのか？

1. あんたじゃダメだ、責任者を出せ
2. 理不尽な要求をされたら
3. 些細なことで1時間以上も話が終わらない
4. 社長のわび状を出せ
5. 治療費を出せ
6. 異物が入っていた
7. 味がまずい
8. ハードクレーマーの場合には
  - (1) 誰が対応するか
  - (2) 相手の言い分を正確に確認するには
  - (3) 組織は何をしたらよいのか
  - (4) 損害が発生したという申し入れ
  - (5) 事例を共有化する。
  - (6) 『NO!』を明確に言いましょう
9. 組織内でルールを決めましょう。
10. 圧倒的多数のクレーマーを大切にしましょう。