

ぶぎん地域経済研究所《研修セミナー》のご案内

対象：クレーム対応の応用編を学びたい方、クレームの2次対応に携わる方

ハードクレーム対応研修

～「判断力」「適応力」「交渉力」で困難な苦情に対処する～

<本セミナーのねらい>

ハードクレームを解決するための3つのスキル（判断力・適応力・交渉力）を、実際に起こりうる対応困難なクレームを想定したケーススタディを通じて実践します

<研修のポイント>

- ①ハードクレームが発生した際、とるべき対応・解決策を決めるための判断軸を理解する
- ②お客さまの感情の高ぶりを鎮める方法や、通常対応から特別な対応に切り替える基準を習得する
- ③交渉を通じて、組織とお客さまの双方が合意できる、より良い着地点に収束できるようになる

セミナー内容（グループワークを交えながら実施いたします）

1. はじめに

【ワーク①】今まで経験した難しいクレーム対応を共有する

2. クレームとは

- ・クレームの背景と傾向
- ・困難なクレームの対応手順

3. クレーム対応に求められる「判断力」とは

- ・必要なのは「判断軸」

【ワーク②】自組織の判断軸を重要だと思う順に書く

【ケーススタディ①】百貨店での不良品交換対応

4. 困難なクレームへの「適応力」

- ・感情的な高ぶりを静める3つの方法
- ・相手のねらいが「合理的な解決」ではない場合

【ケーススタディ②】書店での返金対応

【ワーク③】特別な対応(警察対応等)に切り替える基準を考える

5. クレーム対応における「交渉力」

- ・相手に伝える交渉方法
～功利的説得～規範的説得～
アサーティブコミュニケーション
- ・交渉の準備、話し方、複数での連携交渉

6. ロールプレイング

- ・各事例につきクレーム対応の模擬体験をする

【ケーススタディ③】健康食品のアレルギー問題発覚

【ケーススタディ④】工事現場付近の雪道で転倒

■ 受講者の声

- ・相手の主張をよく理解し、こちらがどう動くか見極める事が大事だと感じました。話を聴く力をもっと付けていきます。
- ・クレーム対応は慣れてくると作業的な対応になり、失敗することがあるので、初心に帰ることは必要だと改めて感じました。自身のフレーム対応時に活かすことはもちろん、内容をまとめて周囲へも伝えていきます。

日 時： 2025年 10月16日(木) 9:30～16:30

会 場： 武蔵野銀行本店ビル2階「M's SQUARE」

定 員： 25名

受 講 料： ぶぎん経営者クラブ会員 22,000円 (消費税込)

会員以外の方 33,000円 (消費税込)

研修セミナー 1講座無料
サービス詳細 ↓↓↓



会員様 新サービス開始！研修セミナーが年度毎に1講座無料（おひとり様）で受講頂けます

受講者満足度98.4%!

講師 坂内 敦氏 (株式会社インソース講師)

◇ご記入いただきましたお申込み情報につきましては、セミナーのご案内やご連絡だけに使用させていただきます。

- 1988年** 株式会社ミキハウス入社
プロのマラソンランナーとしてボストンマラソン 8 位
- 1996年** 衣料販売会社にてルート営業・新規開拓営業などを担当
(併せて現在まで司会業・ナレーション業に携わる)
- 1998年** 株式会社ベルシステム 2 4
インバウンド50名のオペレーターの品質管理・シニアトレーナー向け研修実施・
クレーム二次対応などを担当
- 2001年** 大手通信会社、損害保険会社、クレジットカード会社等のコールセンターにおいて、
オペレーターの指導、クレーム対応にあたり、SV研修などの資料作成の経験を積む
- 2011年** 株式会社インソース講師に就任

■プロフィールコメント:

プロのマラソンランナーとして数々の実績を残した豊富な経験談と、説得力ある語り口調に定評がある。必要なタイミングで、ニーズに合ったことを伝えることが人の成長につながるというポリシーの下、軽快なトークが冴える。



■お申込み方法

- ・本申込書にご記入の上、FAXにてぶぎん地域経済研究所宛お申込みください。受付後、受講票をお送りいたします。
- ・メールアドレスをお届けいただいている会員さまは、**弊社ホームページからお申し込みできます。**
- ・開催日1週間前になっても受講票が届かない場合はご連絡ください。
- ・尚、お申込者が10名未満の場合、中止させていただく場合がございます。予めご了承ください。

■講演の録音・録画はご遠慮願います。



………… 切り離さずにこのままFAXをお送りください FAX : 0120-54-6340 ……………

【研修セミナー】
ハードクレーム対応研修 (10/16)
参加申込書

※会員様特典1講座無料サービス利用

■する ■しない
(どちらかに✓を入れてください)

貴社名				ご参加者	
ご住所					
連絡ご担当					
電話/FAX	/				
お取引店		会員番号			

《お問い合わせ先》

ぶぎん地域経済研究所 経営情報事業部 セミナー事務局

TEL (048) 647-8484

E-mail : bugin-club@bugin-eri.co.jp

https://www.bugin-eri.co.jp/

