

ピンチをチャンスに！！

開催要項

# クレーム対応 研修

日時

令和4年 **10月18日** (火)  
9:30~16:30

会場

ちば仕事プラザ (千葉市美浜区幕張西4-1-10)

研修  
内容

クレームはお客様からのメッセージです。お客様の心情を理解し、顧客に変えてみませんか。どのようなクレームにでも即座に対応できるステップをワークを通して学びます。誠意のあるクレーム対応で企業のイメージアップにつなげます。

1. CS戦略の重要性
2. クレームとは
3. クレーム対応の基本手順
4. お客様のタイプを知る
5. 感情のコントロール（怒りのメカニズム）について
6. 事例に学ぶ＜実践ロールプレイング＞

講師  
紹介

宮越 隆 幸

認定NPO法人キャリアデザイン研究所



東証上場の大手アパレル企業にて人事・総務部門を中心に就業。経営企画部門時代にはお客様相談室長の任に就いておりました。その後、TV通販の大手企業に転じ、オペレーション本部のコミュニケーションオフィサーとして、カスタマーサービス、受注オペレーション部門の教育、採用、労務管理等のマネジメントを担当しておりました。現在はクレーム対応の他、メンタルヘルス、キャリアコンサルティング、コミュニケーション等の研修講師として出講しております。また、日本産業カウンセラー協会の国家資格キャリアコンサルタント養成講習の演習講師として、資格取得を目指す方々を支援しております。

## ■ 対象者

- ・ 中堅社員
- ・ 管理職

## ■ 定員

16名

(定員になり次第締め切ります。)

## ■ 受講料

・ 協会会員：13,000円

・ 一般：17,000円

(資料代・消費税を含みます。)

## ■ お申込み方法

### ① 電子申込の場合

- ・ 当協会ホームページ  
研修・セミナー申込フォーム  
([https://chivada.or.jp/seminar\\_form/](https://chivada.or.jp/seminar_form/))  
より、必要事項をご入力の上、  
お申込みください。

### ② FAX申込の場合

- ・ 裏面申込書に必要事項をご記入の上、FAX 043-296-1186 によりお申込みください。
- ・ お申込み後1週間以内に、受理確認のご連絡をします。

## ■ 申込締切日

10月4日 (火)

## ■ その他

- ・ 昼食は各自ご用意ください。
- ・ 申込受理後、受講票及び会場案内図を送付いたします。
- ・ 受講料は研修終了後に請求書を送付いたしますので、納入期日までにお支払ください。なお、送金手数料は貴社にてご負担くださるようお願い申し上げます。【コロナ対応】
- ・ 受講キャンセルの場合は、必ずご連絡ください(当日も含む)。ご連絡がない場合は、キャンセル料として全額請求いたしますので、予めご了承ください。【コロナ対応】
- ・ お申込みが一定の人数に達しない場合や、新型コロナウイルス感染拡大の状況により、中止又は延期する場合があります。
- ・ 研修中の録音・録画はご遠慮ください。

お問い合わせ  
お申込み先

千葉県職業能力開発協会 [総務企画課]

TEL 043-296-1150 FAX 043-296-1186

〒261-0026 千葉市美浜区幕張西4-1-10 URL <https://www.chivada.or.jp/>



## FAX 受講申込書

FAX : 043-296-1186

10/18

開催

## クレーム対応研修

申込日 年 月 日

※下記「個人情報の取扱いについて」をお読みいただき、ご同意のうえお申込みください。

事業所名			会員区分	<input type="checkbox"/> 協会会員 <input type="checkbox"/> 一般	
所在地	〒		業種		
T E L			F A X		
連絡担当者	所属		氏名	(フリガナ).....	
E-mail					
受講者氏名	1	(フリガナ).....	所属	年齢	
				性別	男・女
	2	(フリガナ).....	所属	年齢	
				性別	男・女
	3	(フリガナ).....	所属	年齢	
				性別	男・女
	4	(フリガナ).....	所属	年齢	
				性別	男・女
	5	(フリガナ).....	所属	年齢	
				性別	男・女

## 【個人情報の取扱いについて】

ご記入いただいた個人情報は、研修に関するお客様へのご連絡(受講票・請求書等送付)・講師への開示など、研修の開催・運営を目的として利用いたします。また、研修等の能力開発に関する情報提供(パンフレット等の送付、メール、FAXの送信)を目的に利用いたします。

※協会使用欄

受付	連絡

**申込後1週間以内に、受理確認のご連絡をします。連絡がない場合には、当協会までご連絡ください。**

## アンケートにご協力ください ※該当項目に☑をご記入ください

1. 今回の研修は何でお知りになりましたか？  
 ダイレクトメール       ホームページ       当協会広報誌       公的機関メールマガジン  
 紹介       その他〔      〕

2. 今後、当協会からのご案内の送付(上記申込書連絡担当者宛)を希望しますか？  
 希望する       希望しない      ※希望する場合には、今後、ご案内を送付します。

3. 取り上げて欲しい研修テーマはありますか？(複数回答可)  
 階層別       業務遂行(評価・財務等)       生産性向上(業務改善等)       対人スキル       CS・接客  
 マーケティング       職能別(営業・法務等)       リスク・コンプライアンス       経営戦略       企画力・問題解決力  
 ダイバーシティ       その他 ※研修名などをご記入ください。  
(女性推進・外国人等)

4. 研修に参加しやすい時期はいつごろですか？(複数回答可)  
 4月  5月  6月  7月  8月  9月  10月       11月       12月       1月  2月  3月