

## お客様満足研究会 2021年度年間スケジュール

実施月	実施日	時間	項目	会場	内容(予定)
2021年 4月	21日(水)	14:00 ～16:30	第110回 事例研究会	オンライン	前年度活動報告及び2021年度活動計画 事例研究 2事例
5月	12日(水)	14:00 ～16:30	第111回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例
	19日(水)	13:00 ～17:00	第91回 セミナー	オンライン	電話対応基礎講座 クレーム対応における共感力・ 質問力・説明力 実戦トレーニング 講師 株式会社JBMコンサルタント 代表取締役 玉本 美砂子氏
6月	16日(水)	14:00 ～16:30	第112回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例
7月	14日(水)	14:00 ～16:30	第113回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例
	21日(水)	13:00 ～17:00	第92回 セミナー	オンライン	クレームメール読解力と返信メール作成力を学ぶ 講師 株式会社JBMコンサルタント 部長講師 中尾 知子氏
8月	-	-	-	-	事例研究会・セミナーとも、おやすみです。
9月	15日(水)	13:00 ～17:00	第114回 事例研究会	大江ビル 13階会議室	事例研究 4事例 情報交換会
	22日(水)	13:00 ～17:00	第93回 セミナー	オンライン	ハートフル苦情対応 高齢者対応研修【基礎編】 ～高齢者対応に必要なスキルを学びます。～ 講師 株式会社JBMコンサルタント 部長講師 中尾 知子氏
10月	20日(水)	14:00 ～16:30	第115回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例
11月	10日(水)	14:00 ～16:30	第116回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例
	17日(水)	13:00 ～17:00	第94回 セミナー	オンライン	クレーム対応 返信メール作成向上講座【応用編】 「メールによるクレームの返信方法」 講師 株式会社JBMコンサルタント 部長講師 中尾 知子氏
12月	15日(水)	13:00 ～17:00	第117回 事例研究会	大江ビル 13階会議室	事例研究 4事例 情報交換会
2022年 1月	19日(水)	14:00 ～16:30	第118回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例
	26日(水) (予定)	13:00 ～17:00	第95回 セミナー	オンライン	ハートフル苦情対応 高齢者対応研修【応用編】 ～高齢者のタイプにおうじた対応方を学びます。～ 講師 株式会社JBMコンサルタント 部長講師 中尾 知子氏
2月	16日(水)	13:30 ～17:00	第119回 事例研究会	見学先企業 様の会議室	企業訪問施設見学 事例研究 4事例
3月	16日(水) (予定)	13:00 ～17:00	第96回 セミナー	未定	～ケーススタディから法的対応方法を学ぶ～ 「弁護士に聞く！ 難クレーム対応の法的判断と対 応実践セミナー」 講師 光風法律事務所 弁護士 岩永 智士氏

※開催日、開始・終了時間、会場、内容が変わる場合があります。

開催の1ヵ月前にご案内する個別の事例研究会・セミナーの案内でご確認ください。