

お客様満足研究会の会員でなくても、  
どなたでも参加可能！！

## クレーム対応 実戦道場 ロールプレイングで学ぶ カスハラ・難クレーム対応

難クレームやカスハラ顧客に遭遇すると、  
緊張で焦ってしまい、冷静な対応ができなくなっていませんか。  
ロールプレイングで模擬体験し、対応に備えてください！！

ロールプレイングで難渋クレームを体験できるセミナーが少なくなっています。  
「リアルな内容で臨場感があり参考になった」と大好評で、何回も参加する方がいるセミナーです。

近年、カスタマーハラスメントの要素も多くなっている難渋クレーム。  
緊張で焦ってしまい失敗対応になってしまう前に、対応に困るクレーム事例をロールプレイングで体験して、遭遇した時に役立つ技術を身につけて、冷静な対応ができるようになってください。



経験の浅い担当者からベテランまで、

- 難渋クレーム経験が少ない方、
  - 難渋クレームを体験したいと思っているあなた、
  - 難クレームの気配だけで落ち着いた対応ができなくなるというあなた、
  - こじれた案件の2次対応を担当することが多い方、
- ご参加をお待ちしています。



### 過去の難クレーム対応セミナー参加者の声

想定よりリアルなロールプレイングで、臨場感があり、非常に参考になりました。

ロールプレイングを通して、準備段階から勉強になりました。他グループのコメントも振り返る上で参考になりました。

他の方が対応されるのを客観的に見ることができ、何が良くて何が足りないかよくわかった。

この種の「実践道場」の機会はなかなかないので、参加して大変参考になりました。ロールプレイングにおいてもハラスメントまがいの顧客への対応は非常に緊張しました。

ディスカッションをした同じグループの方の意見や世話人の先生方のアドバイスなど、どれをとっても、自らの業務に活かすことができることばかりで勉強になりました。

自分の会社と全く異なる分野の事例だったが、対応では多くの共通点を見出すことができた。

他社の事例や異業種の方のお話が聞けてよかった。

各企業様のお客様相談窓口の対応を実感できたことは、これからの業務に生かれます。世話人みなさまの表現や回答には、今回も大満足でした。

## 【セミナースケジュールと申し込み方法】

- 日 時 2025年1月22日（水）午後1時～午後5時00分  
（受付：午後12時30分から）
- 場 所 大江ビル 13階会議室（地図参照）  
〒540-0011 大阪市中央区農人橋1丁目1番22号
- 内 容  
《第1部》難クレーム電話対応 ロールプレイング  
1. 対応準備 グループ討議  
難クレームの申し出の対応策を検討する。  
2. 対応実演（ロールプレイング）  
3. 振り返り  
《第2部》質問・相談コーナー  
「現在困っている」「対応は終わったけどこの対応で良かった？」  
「こんな時はどうすれば」などにお答えします。
- 進行・講師 お客様満足研究会 世話人
- 参加費 会員 15,000円 非会員 20,000円  
\*セミナー当日、受付でお支払いください。
- 対象者 電話対応従事者（経験年数は問いません）  
※2次対応をすることが主体のスーパーバイザーや管理者には  
難クレームの対応ポイントを整理できる格好のセミナーです。  
経験年数の短い初心者の皆さんも、実際の電話対応で  
いきなり難クレームにでくわす前に、模擬体験することができます。
- 募集人員 20人  
（申込みが10名未満のときには中止となる場合がございます。）
- 申込み締切 2025年1月10日（金）
- 申込み方法 当会ホームページ（下記のリンク）からお申し込みください。  
●お申し込みフォーム  
「[セミナー参加の申し込み](#)」  
上のリンクをクリックして  
必要項目を入力して送信してください。
- 問合せ先 お客様満足研究会（OM研）事務局  
電話：080-2488-7349  
メールアドレス：omken.jimukyoku@gmail.com  
jimukyoku01@omken.org  
seminar01@omken.org （セミナー担当）

※不測の事態で、セミナー内容が一部変更される場合がございます。  
その際はご了承くださいますようお願いいたします。

※セミナー3日前～当日のキャンセル・当日欠席は  
参加費を頂戴いたします。

セミナー当日の4日前までにご連絡くださいますようお願いいたします。

## 【会場のご案内】

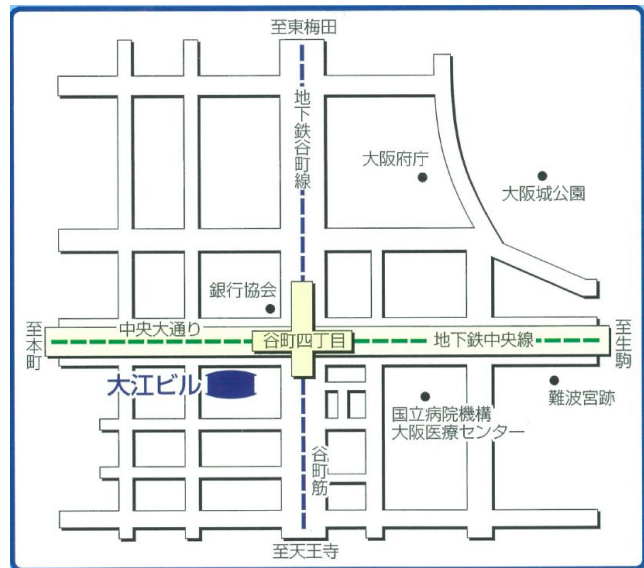
大江ビル 13階会議室  
〒540-0011  
大阪市中央区農人橋1丁目1番22号  
(大江ビルサービス株式会社)  
TEL (06)6946-3939

**地下鉄「谷町四丁目」駅  
8号出口から徒歩1分。**

- 新幹線「新大阪」駅から  
地下鉄御堂筋線「新大阪」～「本町」  
約11分。  
「本町」にて地下鉄中央線乗り換え。  
中央線「本町」～「谷町四丁目」 約3分。  
「谷町四丁目」駅下車。

- JR大阪駅から  
地下鉄谷町線「東梅田」～「谷町四丁目」 約7分。  
「谷町四丁目」駅下車。

## 【会場地図】



※お車でのご来館はご遠慮ください。