

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！！

苦情対応 お客様とのコミュニケーション術 基礎編

お客様とのラポール形成のテクニックを学ぶ

問い合わせやクレームで

「お客様と話がうまく噛み合わない」、「問い合わせなのにお客様が怒り出した」
などという経験はありませんか？
これはお客様とのラポール形成ができていない時に生じます。

5月開催のセミナー「電話対応基礎講座」で習得した電話対応の基礎知識をふまえ、さらにお客様との良好な関係を構築するための「ラポール形成」の基礎知識と具体的なテクニックを学び、クレーム対応に活かしてください。

セミナーの後半では『聴く力』と『話す力』を養うためのロールプレイングも行います。ご自身のラポール形成が「どこまでできているのか」「どこを変えればより向上するのか」を知って、お客様満足につながる電話対応に繋げてください。

「ラポール形成の重要性」を『知っている』から実際の対応で『できる（活用できる）』対応者を目指しましょう。

ラポール形成とは

「ラポール」はフランス語で「架け橋」という意味です。自分と相手との間に橋をかけるように信頼関係を築くことを「ラポール形成」と呼びます。

お客様の質問やクレーム内容を正しく理解せずに返答すれば、お客様との会話が噛み合わないのは当然ですが、会話のやりとりそれ自体の間で問題が生じて噛み合わない場合も多々あります。ラポール形成はお客様との会話の基盤となるコミュニケーションの重要なスキルです。

ラポール形成を高めるためには、相手の話の内容と共に声の表情を敏感に察知し、適切な反応や共感を示すことが効果的です。

【昨年のセミナー参加者の感想】

玉本先生のお話しがとても面白く、テンポも良かったので時間があっという間でした。特に『敬語とは調和語』『“受け入れる”と受け止める”の違い』は響きました。

ミニロールプレイングを途中途中に挟みながらのセミナーでしたのでとてもよかったですと感じました。ちょいちょい玉本先生の面白いお話もあり、楽しく受講させていただきました。

実践的なロールプレイングが出来たので参考になった。

感情フィードバックのミニトレーニングがとてもありがたかったです。具体的な対応の言葉がわかったことで、より実践しやすいと思いました。この点についてさらに深く知りたいと思います。

実践形式で、ミニトレーニングの技法を知ることができました。オペレーター育成のヒントになることも多く、とても有意義でした。

顧客対応だけでなく、普段の会社内での接し方にも有効だと感じました。



【セミナースケジュールと申し込み方法】

■日 時	2025年7月23日（水）午後1時～5時 （受付：12時45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
■講 師	玉本 美砂子氏 お客様満足研究会 世話人 元 株式会社JBMコンサルタント 社長
■内 容	～ラポール形成のテクニック習得～ 1.オリエンテーション 2.ラポール形成の基礎知識 ・ラポールとは何か ・なぜラポール形成が重要なのか ・ラポール形成の三原則 3.ラポール形成のテクニック ・基礎的な態度の定着 ・積極的な聴取と共感の表現 ・ラポール形成の5つのスキル法 ・適切な言葉づかい ・質問法 ・一般問い合わせとクレームでのラポール形成の違い 4.実践ロールプレイング ・チェックシートを用いて自身のスキルを検証 5.まとめ
■参 加 費	会員 15,000円 非会員 20,000円 *お申込み締め切り後に請求書をお送りします。 請求書到着後にお振り込みください。
■対 象 者	電話対応従事者 ラポールの形成を基礎から学びたい方。 電話対応の経験を積み、お客様との関係性がうまく構築できない経験やお問い合わせと苦情の違いでお客様とのコミュニケーションがうまく取れなかったという経験を積んでいる方には最適です。
■募 集 人 員	24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7月16日（水）
■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
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もございます。
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

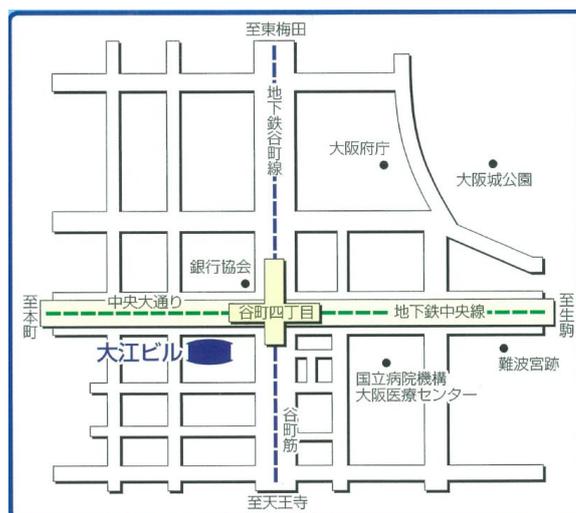
大阪市中央区農人橋1丁目1番22号
（大江ビルサービス株式会社）

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。

【予告】

今回の「ラポール形成」のセミナーの続編として

9月25日（木）に、

『苦情対応 お客様とのコミュニケーション術 実習編 「お客様への共感表現トレーニング」』
を開催いたします。

お客様への共感を伝える、具体的な表現の仕方をトレーニングでさらに磨いていただきます。

「ラポール形成」セミナーと合わせて、参加をお待ちしています。