

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 難クレーム・カスハラ対応

難クレームやカスハラ顧客に遭遇しても、
冷静な対応ができるように
現実の対応さながらのロールプレイングを体験し、備えてください！！

「もう一度ロールプレイングをやりたかった」
という参加者の声に応じて、午前からの1日コースでの開催です。



「リアルな内容で臨場感があり参考になった」と大好評。
ロールプレイングで難渋クレームを体験できる数少ないセミナーです。



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することで、
冷静な対応につながります。
対応時に必要な情報収集のポイントや要求内容の確認など、
遭遇した時に役立つ技術を身につけてください。

過去の難クレーム対応セミナー参加者の声

テーマの商材が異なることで、日頃ない視点での捉え方を学べたことが良かった。

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。

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

客観的に他のグループのやりとりを見て、おっしゃっていることを復唱するなど知っているが実際にはできていない、お客様には伝わっていないといことも体感することができました。

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。

お客様役の世話人の演技が、実際のお客様に本当にありそうなクレームで、電話口のプレッシャーを実際に感じながら受けることができました。大変だった分、一歩経験値が上がったように感じました。

お客様の状況や背景が全ては把握できていない状態で、対応を考えていくという点は現実近く、緊張感を持ちながらロールプレイングに臨むことができました。

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。

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。

他社の事例や異業種の方のお話が聞けてよかった。

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。

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。



【セミナースケジュールと申し込み方法】

- 日 時 2026年1月28日（水）午前10時～午後5時00分
（受付：午前9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
- 進行・講師 お客様満足研究会 世話人
- 内 容 1. ロールプレイング対応準備 グループ討議
2. 対応実演（1）（ロールプレイング）
3. 申し出の対策検討 グループ討議
4. 対応実演（2）（ロールプレイング）
5. 実演の評価と解説
6. 実演の振り返りと評価
今後の相談業務に向けて グループ討議
7. 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。
- 参 加 費 会員 20,000円 非会員 25,000円 ※昼食代を含みます
*参加費の請求書はセミナー当日、会場受付にてお渡しします。
当会指定口座にお振り込みください。
（セミナー当日会場でお支払いの場合は、申し込み時にお知らせください。）
個人で参加される場合、参加費は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）
※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、体験したいと思っている方、
●難渋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方、
●こじれた案件の2次対応を担当することが多い方
などにオススメです。
- 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 2026年1月21日（水）
- 申込み方法 下記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。
お申し込みフォーム [「セミナー参加の申し込み」](#)
当会ホームページの[トップページ](#)からもお申し込みできます。
- 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。
開催当日の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。

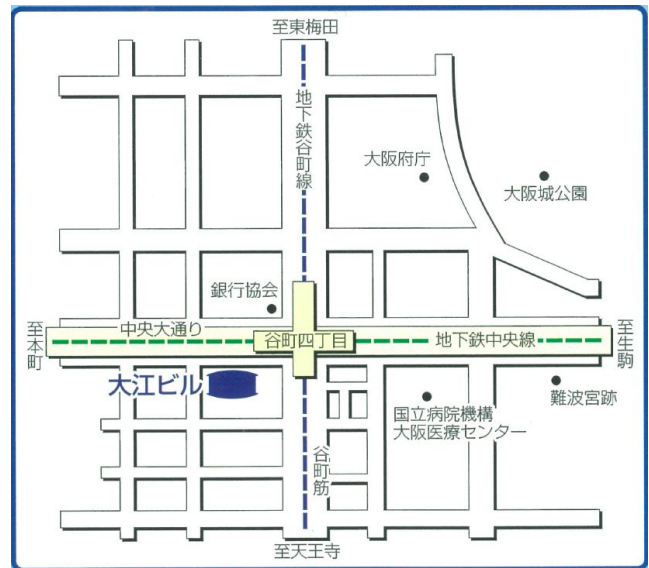
【会場のご案内】

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。