

【オンラインセミナー】  
クレーム対応 実戦講座

当会会員でなくても、  
どなたでも参加可能！！

『クレーム対応における  
担当者の対応力アップと対応チームの工夫点』

クレーム対応・電話対応の実際について、実際の対応に長年関わってきた当会世話人による実戦講座です。

自分自身が疲れてしまわないためのお客様との向き合い方、  
電話対応時の留意点や工夫について、対応の流れに沿ってポイントを学びます。  
また応対者一人一人を孤立させないためのチームとしての相談部門の役割や約束事の例も紹介します。

お客様対応部門に着任したばかりの方、電話対応の経験が3年未満の方だけでなく、自身の電話対応を見直したいベテランの方にも、おすすめのセミナーです。

【セミナースケジュールと申し込み方法】

- |    |   |                                                                                                                        |                                                                                        |
|----|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| ■日 | 時 | 2022年7月27日（水）午後1時～5時<br>（受付：12時45分から）                                                                                  |                                                                                        |
| ■場 | 所 | Zoomミーティングによるオンライン開催<br>開催の3日前までに、オンラインミーティングのURLを<br>ご連絡いたします。<br>また、当日の安定した接続のための<br>事前の接続確認テストも実施します。               |                                                                                        |
| ■内 | 容 | ～クレーム対応実戦講座～<br>1. お客様相談について考える<br>2. 自分自身を疲れさせないためのお客様との向き合い方<br>3. 電話対応の流れと対応のポイント・工夫点<br>4. チームとしてのお客様相談に必要な電話対応ツール |                                                                                        |
| ■参 | 加 | 費                                                                                                                      | 会員 11,000円 非会員 16,000円<br>*お申込み締め切り後に請求書をお送りします。<br>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（経験年数は問いません）<br>※電話対応の経験の浅い方々だけでなく経験年数の長いベテランの<br>方々にもご自身の電話対応を見つめ直す絶好の機会になります。 |

■ 講 師 榮井彰成氏 (お客様満足研究会 世話人)



【プロフィール】

家庭日用品メーカーにて10年以上お客様相談業務に従事。組織の苦情対応のガイドライン作りや対応新配属メンバー・新規採用メンバーの育成の必要性を痛感して社内研修に注力してきた。

2007年4月からACAP（公益社団法人消費者関連専門家会議）会員。2008年から10年間、西日本支部の企業研修部会の運営幹事として活動。さまざまな研修の企画・運営をおこなってきた。

NACS（公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会）会員。消費生活アドバイザー。

2015年6月からお客様満足研究会の世話人に加わる。現在、セミナー・ホームページなどを担当。

■ 募 集 人 員 24人 (参加申込みが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 2022年7月20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。

■ 事 前 接 続  
テスト日程 これまで、Zoomミーティングによるセミナー・会議などに参加したことがない方は、当日使用予定の機器・参加予定の場所から参加してください。

(お申込みの際に参加できる日時をお選びください)

7月21日(木) 午前11時開始(20分程度)

7月22日(金) 午前11時開始(20分程度)

どちらの日でも午前11時までにログインしてください。

10時45分～ ログイン受付開始

■ 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もございます。  
その際はご了承くださいませ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。