

お客様満足研究会 セミナー計画 (2025年度)

回	実施日	セミナーテーマ及び講師 (予定)	参加費	セミナー内容 (予定)
116	2025年 5月29日 (木)	電話応対基礎講座～クレーム対応の基礎を学ぶ～ 講師 株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師 中尾 知子氏 会場 オンライン 時間 13:00～17:00	会 員 15,000 円 非会員 20,000 円	一次対応者向けのクレーム対応の基礎セミナーです。 クレームの本質とおお客様の心理を理解し、一次対応者が必要な対応の基本(お客さまへの共感、復唱・確認・あいづち重要性など)を習得してください。 実践トレーニングを通して習得をはかります。
117	7月23日 (水)	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」 講師 当会世話人(玉本 美砂子) 会場 大江ビル 13階会議室 時間 13:00～17:00	会 員 15,000 円 非会員 20,000 円	電話応対時に不可欠なお客様との良好な関係性。クレームになるとお客様との会話がスムーズにいかないことがありますか。企業側の聞き取り手順に意識が偏っていると、お客様と良好な関係を作る「ラポール形成」が欠けてしまいます。「この人なら自分の不満をしっかり聞いてもらえる」とお客様から信頼していただくラポール形成の手法を実践演習(ロールプレイング)で身につけてください。
118	9月25日 (木)	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」 講師 当会世話人(玉本 美砂子、榮井 彰成) 会場 大江ビル 13階会議室 時間 13:00～17:00	会 員 15,000 円 非会員 20,000 円	苦情対応で重要な「お客様への共感」。言葉では知っていても具体的な話し言葉として電話応対の際に実際にどのように伝えれば良いか、経験を積んでも手探りの状態の方が案外多いです。このセミナーでは「共感」の意味や実体を知り、苦情対応での共感ポイントや具体的な表現をトレーニング・ロールプレイングを通じてマスターします。
119	11月26日 (水)	クレーム対応 返信メール作成実戦講座 講師 株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師 中尾 知子氏 会場 オンライン 時間 13:00～17:00	会 員 15,000 円 非会員 20,000 円	大好評のEメール研修。 お客様満足研究会では3年ぶりの開催です。 メールでのクレーム対応に必要な、簡単なメール文に隠されたお客様の本心や困りごとを読みとる読解力と文書作成力の両方を学びます。 メール対応を長引かせないため、難クレームに変貌させないため、Eメール対応力を磨いてください。
120	2026年 1月28日 (水)	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対応」 進行 当会世話人 会場 大江ビル 13階会議室 時間 10:00～17:00	会 員 20,000 円 非会員 25,000 円	最近の事例を題材に、ロールプレイングで難クレーム・カスハラ案件の電話応対を経験する実戦トレーニングのセミナーです。 経験の浅い担当者にも、エスカレーション対応が主なベテランにも、受講後にすぐに役立つ実践的な内容です。
121	3月25日 (水)	弁護士から学ぶ 「クレーム対応 カスハラ対策実践セミナー」 講師 光風法律事務所 パートナー弁護士 岩永 智士氏 会場 大江ビル 13階会議室 時間 13:00～17:00	会 員 15,000 円 非会員 20,000 円	実際のクレーム対応をたくさん手がけている光風法律事務所の弁護士によるセミナーです。カスハラ問題の現状、カスハラ判例の最近の傾向、カスハラ対応の実際、一般クレームと悪質クレームの仕分けポイントについて学びます。

※年度はじめの計画につき、内容・講師・日程など変更する場合があります。ホームページで最新の案内をご確認ください。