

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 実習編

# 「お客様への共感表現 徹底トレーニング」

苦情対応では、どう解決するかの前に「お客様との良好な関係作り」が重要です。

お客様との会話で、

お客様の言葉に的確に反応する、

お話を親身になってしっかり聞く（聴き出す）、

お客様の気持ちを汲み取る

そして、そのことをあなたの言葉と声の表情でお客様に伝えなければなりません。

お客様相談窓口での業務に携わる皆さまは「お客様に寄り添い、共感を持って応対する」ということは理解しています。しかし実際のお客様との会話では、学んだことを自分の言葉でお客様に伝わるような活用ができることが多いのではないでしょうか。

今回のセミナーでは、

お客様とのコミュニケーション術で必要な「あいづち」「復唱」「感情フィードバック」「質問の仕方」などなどについて、実際に「言葉や声の表情」として使えるようになるための実践トレーニングを行います。

セミナーでコツを掴み、日々の電話応対でも意識して実践トレーニングすることで、あなたの言葉選びや声の表情もブラッシュアップし、お客様との良好な関係の中での応対につなげてください。

5月の電話応対の基礎講座、7月のセミナー「ラポールの形成テクニック」に参加された方はその時に学んでいただいた内容の仕上げのトレーニングになります。

両セミナーに残念ながら参加できなかったみなさんにも、趣旨や目的を説明した上でトレーニングを行いますので、安心してご参加いただけます

「知っている」「わかっている」 から 「使える」 へ



## 【セミナースケジュールと申し込み方法】

■日 時	2025年9月25日 (木) 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・進行	お客様満足研究会 世話人
■内 容	～お客様との良好な関係づくり ～お客様への共感表現トレーニング～ 1. オリエンテーション 2. 共感表現レッスン (1) お客様のテンション・ペースにあわせた応対 (2) 有効な復唱 (3) 真意を聴きだす質問法 (4) お客様の隠れた感情を感じ取り、言葉で伝える 3. ロールプレイング お客様の問題解決が目的ではなく、お客様の感情や要求を理解するとともに、理解していることを伝える「言葉や声の表情」に焦点をあてる。 (チェックシートで他己チェック)
■参 加 費	会員 15,000円 非会員 20,000円 *お客様満足研究会の指定口座にお振り込みください。 申し込み締め切り前後に、事務局から請求書をお送りします。
■対 象 者	電話応対従事者 お客様への共感のテクニックを磨きたい方、 方法は知っているけど、実際にうまくできないと感じている方など お客様との関係性を構築した応対を目指す人には最適です。
■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	2025年9月17日 (水)
■申込み方法	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。 当会ホームページのトップページのセミナー案内からも 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： <a href="mailto:omken.jimukyoku@gmail.com">omken.jimukyoku@gmail.com</a> <a href="mailto:seminar01@omken.org">seminar01@omken.org</a> (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)

T E L (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。

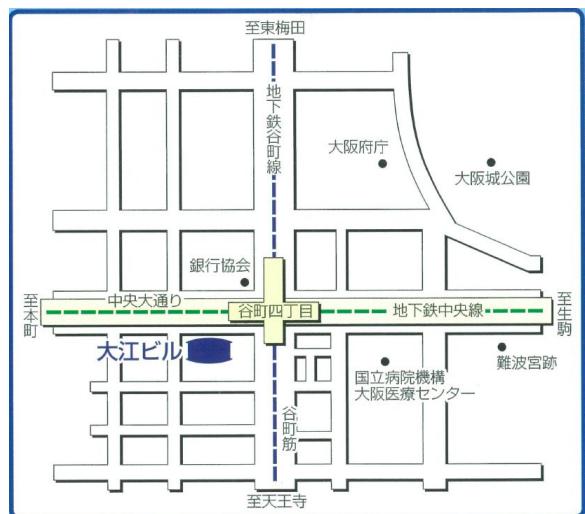
「谷町四丁目」駅下車。

#### ●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。