

【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・電話応対の実際について、実際の応対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ぬためのお客様との向き合い方、  
電話応対時の留意点や工夫について、応対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、電話応対の経験が3年未満の方だけでなく、自身の電話応対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  
(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  
開催の3日前までに、オンラインミーティングのURLを  
ご連絡いたします。  
また、当日の安定した接続のための  
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~  
1. お客様相談について考える  
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  
3. 電話応対の流れと応対のポイント・工夫点  
4. チームとしてのお客様相談に必要な電話応対ツール
- 参 加 費 会員 11,000円 非会員 16,000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 電話応対従事者（経験年数は問いません）  
※電話応対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  
方々にもご自身の電話応対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A C A P（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。

N A C S（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、Z o o m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](mailto:omken.jimukyoku@gmail.com)

[jimukyoku01@omken.org](mailto:jimukyoku01@omken.org)

[seminar01@omken.org](mailto: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4日前までにご連絡くださいますようお願いします。