



## ヒューマンスキル/1日研修

Revised

# ハードクレーム研修

## 個人資質のアップと総合力・チーム力で勝負！

### ▶ 本研修の概要とねらい

- ①講師の豊富な経験や実例をもとに、発生時点での瞬間対策と個人とチームが取り組む事前対策に分けて、実践的で有効的な応対と対策の立案を行う。
- ②ハードな苦情・クレームに対応するために必要な個人が習得すべき知識と技能を習得する。
- ③職場をあげてチームでの対策構築を検討する。

### ▶ 主なコンテンツ

クレームとコンプレイン、しぐさ・表情の心理学、傾聴姿勢と代替案提示、クレーム対応と怒りの心理学、CS重視の職員育成とその為のアプローチ、ハードクレームに対する制度とその盲点、講師のハードクレーム現場の指導改善例の紹介 など(詳細は裏面のタイムテーブルをご覧ください)

### ▶ 演習/実習の内容

ハードクレーム・グレーゾーンのクレームに対応するために、受講者の実例や講師の経験による事例と対策を、講師からの質疑応答とグループ討議を中心に行います。

### ▶ 受講対象(推奨) 全職員

### ▶ 講師からの一言

自身の接客・秘書・営業などの豊富な実務経験により、みなさまが抱える実際の問題点をクリアにし、今後の課題を見つけ、実際の業務に前向きに活かせる研修になるよう、取り組んでおります。受講者のみなさまのお手本になるよう、日々精進してまいります。



一般社団法人 日本経営協会講師  
三好 美穂子(みよし みほこ)  
日本航空国際線旅客グランドスタッフ  
(伊丹・関西国際空港)4年。メディカル産業にて社長秘書・部長秘書業務を4年、企画営業を11年。その後はフリーランスで、ビジネスマナー・接客マナー・色彩心理講座・カラーセラピスト養成講座を開講。現在に至る。

接客研修、ビジネスマナー研修、CS研修、クレーム対応研修、ユニバーサルサービス接客研修、新規採用者職員研修、コミュニケーション研修、メンタルヘルス研修、リーダーシップ研修、窓口・店舗サービス調査&接客指導、キャリアデザイン研修・色彩心理を活用したカラー戦略講座、子育てのための色育講座 等のテーマで研修を行う。

サービス接客検定1級・秘書検定1級、コミュニケーション心理アドバイザー、キャリアトランプファシリテーター、メンタルヘルス・マネジメント(セルフケア、ラインケア)、TCカラーセラピスト協会認定トレーナー、日本色育推進協会認定色育講師 などの資格を持つ。

### 本講師の他の研修

- a. 第一印象向上
- b. 働き方改革
- c. ライフデザイン

# ハードクレーム研修

## 1日研修タイムテーブル案

研修テーマ	主なコンテンツ
<b>オリエンテーション</b>  <b>1. クレーム対応の基本的な考え方</b> ① 接遇＝クレーム対応⇔CS向上⇔業務改善 ② ホスピタリティマインド  <b>2. “CSマインド&amp;クレーム対応編”</b> ① 住民の求めているもの＝CS(顧客満足)とは ② クレームはチャンス ③ クレームとコンプレイン  <b>3. “接遇・マナー&amp;対人対応力編”</b> ① しぐさ・表情の心理学 ② 傾聴姿勢と代替案提示 ③ クレーム対応と心理学	☞ アイスブレイキングと、研修の意義目的の共感共有  ☞ (ワークショップ)講師との質疑応答で、接遇の本質の理解を深める。  ☞ 公務サービスの本質を再考し、住民視線からの改善を考察する。 クレーム真因を追究し、1次と2次の対応の連動を検証する。  ☞ ホスピタリティあふれる接遇・マナーを反復ロープで体得します。また、心理的側面から対人への心情表現法を習得する。
昼食	
<b>4. “事例研究&amp;チームビルディング編”</b> ① 相乗効果を生んだ事例 ② 顧客心理をついた事例 ③ CS重視の職員育成とその為のアプローチ  <b>5. 現場実践へのアプローチ</b> (1)ハードクレームの実情とその分析 ① グレーゾーン・不当要求の線引 ② 悪質クレマーの5タイプ ③ ハードクレームに対する制度とその盲点 (2)ハードクレームの有効対策の立案 ① 講師のハードクレーム現場の指導改善例の紹介 ② 一発消化の対策トーク ③ 可視化できる対策  <b>研修総括と質疑応答</b>	☞ 他の自治体・民間企業を教材とし、自組織での応用を検討し、組織として、CS向上を本来業務と捉えたPDCA計画を考察する。  ☞ ハードクレーム・グレーゾーンのクレームに対応するために、受講者の実例や講師の経験による事例と対策を、講師からの質疑応答とグループ討議を中心に行う。知識・技能の再確認、そして対策立案と、より実践的な指導進行の中、受講者自身がノウハウと自信を獲得できるよう徹底的に探求する。  ☞ 職場に対する提案“私の3分間CS運動”を作成

### ■本研修を受講した研修生の感想

- ◆実際に講師の先生が経験した事例について聞いたのが良かった。
- ◆個人のスキルに頼らず、職場全体での取り組みをする事の大切さに気づきました。

### ■本研修コーディネーター担当者からのワンポイントメッセージ

- ◆知識や技能だけにとらわれず、お客様との心の絆を深める想いの伝え方を一緒に考えていくスタイルが好評です。

## 本研修に関するお問い合わせ

一般社団法人 日本経営協会 関西本部  
〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4(大阪科学技術センタービル)  
電話 06-6443-6925 FAX 06-6441-4319  
URL <http://www.noma.or.jp>