

クレーム対応研修 カリキュラム案

(2時間×3回)

クレームは組織を更に成長させる

クレームはお客様のありがたい声

近年、インターネットやスマートフォンの普及で誰もが様々な情報をすぐに得ることができる「便利が当たり前」の世の中になりました。

そのため不便や不満を感じると、改善を求めその訴えをする人がいます。それが「クレーム」です。

その手段は電話や対面のみならず、SNSやホームページなどのレビュー、メール、動画サイトなど多様化しているためクレームは増え続けています。

クレームは対応する人にとってはネガティブに捉えられがちですが、組織にとっては改善のきっかけを与えてくれる非常にありがたい声なのです。

とは言え、クレームが長引けば長引く程、対応者は多大なストレスを感じます。

対応者のストレスを軽減させるためにもクレームの正しい知識と対応を身に着けましょう。

お客様に真摯に向き合い信頼関係を深めましょう！

クレーム対応研修カリキュラム 1回目 基礎知識 2時間

所要時間	項目	内容	詳細
10分	オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ 講師自己紹介 ・ 近年のクレームの傾向 	<ul style="list-style-type: none"> ● 講義
20分	お客様の心理	<ul style="list-style-type: none"> ・ CS（顧客満足度）とは ・ お客様の立場と心理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 講義 ● グループワーク
60分	クレーム対応の基本ステップ	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様の立場を考えた最初のお詫び ・ お客様の気持ちに寄り添う傾聴 ・ 傾聴姿勢（あいづちとオウム返し） ・ 失礼にならない事実の確認方法 ・ 解決案と代替案の提示の仕方 ・ 組織内情報共有 	<ul style="list-style-type: none"> ● 講義 ● 個人ワーク ● ペアワーク
20分	ケーススタディ	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様の心理を考えた対応 	<ul style="list-style-type: none"> ● グループワーク
10分	研修のまとめ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 質疑応答など 	

※途中、小休憩あり

クレーム対応研修カリキュラム 2回目 対応技能 2時間

所要時間	項目	内容	詳細
10分	前回の振り返り オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> ・今まで起きたクレーム事例の共有 	<ul style="list-style-type: none"> ● 講義 ● グループワーク
20分	クレーム対応知識	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様を更に不快にさせる言葉と態度 ・不快、不満の言葉を受け止める技術 	<ul style="list-style-type: none"> ● 講義 ● 個人ワーク
60分	ケース別対応法	<ul style="list-style-type: none"> ・こちら側の不手際で起きたクレーム ・お客様の思い違いによるクレーム ・着地点が見えない内容のクレーム ・激昂するお客様への対応 ・難しい要求をするお客様への対応 	<ul style="list-style-type: none"> ● 講義 ● 個人ワーク ● ペアワーク
20分	ロールプレイング	<ul style="list-style-type: none"> ・お詫びをしつつお客様の気持ちに寄り添うワーク 	<ul style="list-style-type: none"> ● グループワーク
10分	研修のまとめ	<ul style="list-style-type: none"> ・質疑応答など 	

※途中、小休憩あり

クレーム対応研修カリキュラム 3回目 ケーススタディ 2時間

所要時間	項目	内容	詳細
10分	前回の振り返り オリエンテーション	・今まで起きたクレーム事例共有	● 講義 ● グループワーク
15分	応対技能向上	・電話で受けたクレームのポイント ・対面で受けたクレームのポイント	● 講義 ● 個人ワーク
60分	ケーススタディ	・今まで起こったクレーム事例で最良の応対を考える →発表→講師フィードバック	● グループワーク
25分	再発防止策	・情報共有の重要性 ・正しい情報共有の仕方 ・クレーム後のアフターフォロー	● 講義 ● 個人ワーク
10分	研修のまとめ	・質疑応答など	

※途中、小休憩あり