

## クレーム対応セミナー開催のご案内

本セミナーは、「クレームの理解」「カスハラとの違い」「クレーム対応のプロセス」を踏まえた上で、電話・メールによる実践的なクレーム対応スキルを学んでいただきます。

日時

令和7年5月15日(木)  
13:30～17:00 (受付:13:00～)

会場

朱鷺メッセ3階 中会議室302

(新潟市中央区万代島6-1)

※駐車場は有料です。駐車券のサービスはありません。

定員

60名  
(定員に達し次第締め切らせていただきます。)

受講料

会員 : 2,000円  
(税込・10%対象)(消費税額:181円)  
非会員: 9,000円  
(税込・10%対象)(消費税額:818円)※受験票はお出ししませんのでご了承ください。  
※適格請求書を必要とする場合は、下記  
【適格請求書についてのお願い】を必ずお読みください。

※内容は変更となる場合がございます。

## 講師紹介

短期大学を卒業後、JALのグランドスタッフとして10年間勤務。転職後、通信、金融業界で10年以上、幅広く人材育成業務に携わる。2013年、お客様に喜ばれ、やりがいを感じられる「本物の接客マナー」を身につけたスタッフを増やし、さまざまな企業のイメージ向上、売上向上に貢献することを使命とし、独立起業。研修講師としての登壇回数2,000回、受講者数は2万5000人を超え、楽しくためになる研修、結果を出す研修を行う講師として定評がある。

(株)コントロール  
代表取締役  
人見 玲子 氏

## 研修プログラム

## 1. クレームの理解

- (1)クレームとは (2)クレームはなぜ起きるのか  
(3)クレームの種類と対応時の留意点

## 2. クレーム対応のプロセス

- (1)謝罪のスキル  
①謝罪時の注意点 ②謝罪時の表情(顔と声)  
(2)傾聴のスキル  
①聴き方のポイント ②あいづち・復唱  
(3)共感のスキル 【参考】アンガーマネジメント

## 3. クレーム対応実践トレーニング

- (1)クレーム対応時の言葉遣い  
(2)電話(対面)によるクレーム  
①事例検討 ②実践演習  
(3)メールによるクレーム  
①メールの基本マナー ②実践演習

《申込方法》 右記Webサイト、またはFAX申込書に必要事項をご記入の上、お申込みください。

受講料は5/8(木)までに納入願います。受講票はお出ししませんのでご了承ください。  
欠席する場合は5/8(木)までにご連絡ください。欠席の連絡がない場合は受講料を請求させていただきます。

《振込先》 第四北越銀行 本店営業部 普通預金 No.5063446 口座名 新潟商工会議所  
振込手数料はご負担願います。銀行振込の場合は原則として領収書は発行いたしません。必要の場合はご連絡ください。《お問合せ》 新潟商工会議所 経営相談課(坂上・神林)  
新潟市中央区万代島5-1万代島ビル7F TEL:025-290-4212(直通)FAX:025-290-4421クレーム対応セミナー(令和7年度)FAX申込書 FAX:025-290-4421 新潟商工会議所 経営相談課行  
\*会員・非会員のどちらかを○で囲んでください \*業種を○で囲んでください

| 事業所名   | ( 会員・ 非会員 )                       |                   | 参加者氏名 |
|--------|-----------------------------------|-------------------|-------|
| 事業所住所  |                                   |                   | ①     |
| E-mail |                                   |                   | ②     |
| 業 種    | 卸売 ・ 小売 ・ サービス ・ 建設 ・ 製造 ・ その他( ) |                   | ③     |
| TEL    | 従業員数                              | 名<br>※パート・アルバイト除く | ④     |

\*ご記入頂いた情報は新潟商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。

【適格請求書についてのお願い】

・「本案内チラシ」と「銀行振込明細書」を合わせて保管いただくことで消費税の適格請求書の要件を満たします。

・原則、本セミナーの受講料に係る請求書や領収書等は発行いたしませんので、ご理解・ご協力をお願いします。