

クレーム対応研修

～正しい初期対応スキルを学ぶ～

■ねらい

クレーム対応の中で最も重要となる初期対応の基本的な手順をマスターするとともに、二次クレームの削減及び的確な対応スキルを身につけるため、クレーム発生のメカニズムについて事例共有等を通じて原因と対応策を考察します。

■テーマ概要

対象：店舗スタッフ（クレーム等の一次対応をする、またはこれから担う方を推奨）

時間：1日（6時間）

人数：20名

■カリキュラム一例

項目	内容
1. クレーム対応の現状	現場で起きているクレームの現状について ・受講者の体験談を用いながら全体で共有 ・初期対応の重要性について考える
2. クレーム対応を行う前に ～押さえておきたいポイント	(1) クレーム対応が難化している背景 (2) クレーム対応の基本理念 ・CS対応をベースとする ・お客様対応に完璧を求め過ぎない ・ヘビークレームにならない対応を目指す（未然防止）
3. クレーム対応の基本的な手順 (初期対応編)	初期対応を行うにあたって重要となる4つのポイント ①初期対応は慎重かつ冷静に対処する ②クレームと不当要求は似て非なるもの ③初期対応で徹底する3つの基本 ・お客様の話を聞くに徹する（簡単なようで難しい） ・事実関係の確認・明確化（事実確認なくして回答なし） ・対応時の内容の記録と共有（「現在進行形」記録） ④お客様の話を4つの要素を使い分けて認識・対応する ・事実、不満、意見、要求
4. ケース別クレーム対応	ケース別にクレーム対応を考える ・お前じゃ話にならない、上司を出せ、と要求された場合の対応 ・相手から「今すぐ回答しろ」と急かされた場合の対応 ・執拗に書面（詫言状や補償の約束）を要求された場合の対応 ・誠意を見せると執拗に迫られ、困った場合の対応など
5. ケーススタディ	事例をもとに考える ・整備不良がありお客様からクレームが入った事例 ・オプションの有無についてクレームが入った事例