



# クレーム対応研修

リニューアル



～明日から使える対応スキルを実践的に習得～

企業に対するクレームは増加の一途・・・内容も複雑化・多様化し、その対応次第では、企業の経営や業績に大きなダメージを与えかねません。本研修ではクレームの基本的な考え方・対応策を、ロールプレイングを交えつつ実践的に学んでいただきます。対面・電話の双方について、現場で実際に使える対応スキルの習得にフォーカスした研修です。

## 【開催日時】

平成30年4月17日（火）

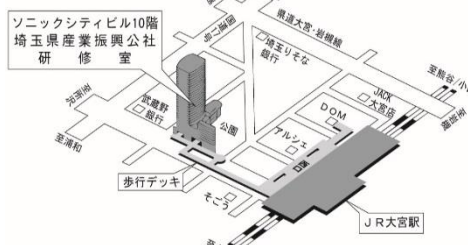
## 【時間】

9:30～16:30（昼休憩1時間）

※受付開始は9:00～

## 【研修会場】

さいたま市大宮区桜木町1-7-5



JR大宮駅西口より徒歩5分  
※駐車場は有料（30分200円）ですので電車をご利用ください

## 【定員】30名

【受講料】 会員 7,500円  
一般 9,600円

## <内容>

1. 「クレームの捉え方、考え方」
  - ・お客様の立場と心理を考える
  - ／お客様の望む解決策とは
2. 個々のクレーム対応分析
  - ・個々の対応上の強みと弱みの分析
  - ／自我特性における自己の課題
3. クレーム対応のステップ
  - Step 1. リレーションの構築
  - 【初期対応の重要性】
  - ・接遇の重要性を認識
  - ①挨拶の意義と効果
  - ②表情とアイコンタクトの重要性
  - ③位置や距離が及ぼす心理的效果

- Step 2. フォーカシング
  - 【問題の明確化と感情浄化】
  - ・お客様の要望と感情を受け止める傾聴力強化
  - ①単純受容の効果
  - ②フィードバックの重要性
  - ③共感的傾聴の意義と効果

- ・お客様の抱える問題の分析
- ①期待と不満
- ②出来る事と出来ない事
- ③組織としてのゴールの設定

### Step 3. ゴールの設定

【解決策への誘導と協力依頼】

- ・支援的誘導の重要性
- ①理解協力を促す会話展開
- ②わかりやすい説明
- ③お客様の理解度確認

・二次対応者へのエスカレーションの仕方  
二次対応者へどこでバトンタッチをするか／正確で的確な指示を仰げる「報告の仕方」

研修のまとめ／取り組むべき自己の改善課題

※カリキュラムは予告なく変更する場合があります。

<講師> (株) マネジメントサポート 専任講師 本田 和恵 氏

### 【プロフィール】

株式会社日経BP社において、お客様相談窓口の担当者として読者からの問合せ、クレーム対応業務に携わる。この間にNTT電話対応コンクールの地区大会にて優勝、東京大会入賞。お客様相談窓口担当者としての高い対応品質、また社員としての指導力を認められ、同社の社内研修担当として社員教育の企画、運営に携わるとともに社内講師としても活躍する。現在は、マネジメントサポートグループ専属講師として活躍中。実務経験、教育経験に基づいた的確で鋭い対応品質における分析力と丁寧な指導は特に定評がある。

【主催】(公財)埼玉県産業振興公社 研修・情報G：TEL048-647-4087

お申し込みは・・・FAX 048-645-3286 クレーム対応 18KNC

企業名	TEL			
	FAX			
住所〒	事務担当者			
フリガナ 受講者氏名	所属部署・役職	年齢	勤続年数	性別
				男・女

#### 個人情報の利用目的のご案内

当社は個人情報を、以下の目的で利用させていただきます。また、募集活動で入手した情報は、当社の事業で使用し管理します。

- ・研修やイベントなどに関する情報のご案内（送付を含みます）
- ・研修の運営上必要となる受講生名簿・受付簿の作成
- ・各種相談やお問い合わせに関する対応など
- ※申込書にご記入いただいた範囲内で受講者名簿として講師に提出します。
- ・公社が実施する各種調査の公表
- もし差し支えがある場合、事前にお申し出ください。

※公表する際は特定の個人を識別できないように配慮します



# 新入・若手社員を育てるノウハウ習得研修

～育成が帰属意識を高め離職を防止する～

採用難の今、離職は深刻な問題です。せっかく採用できた社員を、受け皿（育成環境）の不整備で一人前に育てあげられず、離職させてしまうことのないようにしなければなりません。

こうした状況を解消するには、個々の問題に自らの判断で臨機応変に対応し、期待された結果を出す「自律型社員」に育成することが重要です。

本研修では、「自律型社員」に育成する5ステップを理解し、効果的な仕事の教え方、注意の与え方、躰の3原則など、人材育成の上手な企業が共通して行っている秘訣を学んでいただきます。

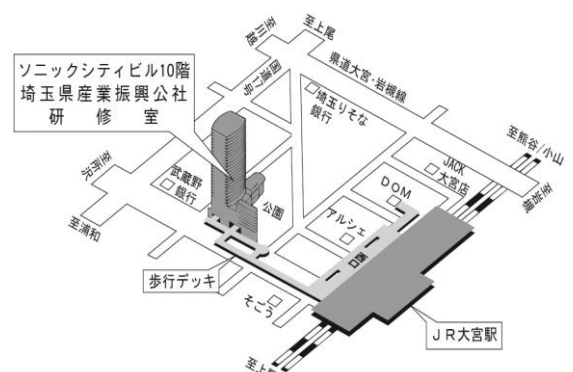
### 【開催日時】

平成30年 4月25日（水）

### 【時間】

9:30～16:30（昼休憩1時間）

### 【研修会場】



JR大宮駅西口より徒歩5分  
※駐車場は有料（30分200円）ですので電車をご利用ください

さいたま市大宮区桜木町1-7-5  
大宮ソニックシティビル10階  
埼玉県産業振興公社 研修室  
JR大宮駅より徒歩5分

### 【定員】

各30名

### 【受講料】

会 員 7,500円

一 般 9,600円

### 【主催】

(公財)埼玉県産業振興公社

研修・情報G：TEL048-647-4087

### ＜内容＞

- ・OJT担当者としての心構えと役割
  - OJT担当者の役割
  - 近年の新入・若手社員の傾向
  - アージュリスの「幼弱性の4要素」とは
  - 新入・若手社員を自律型社員に育成する5ステップの理解
- ・「配属時の面談」ロールプレイング
  - 「自己開示」の重要性と「躰の3原則」の理解
  - 3人組ロールプレイングの実施
- ・「学ばせ方」「任せ方」の理解
  - PDCAサイクルの習慣化の指導ポイント
  - 効果的な褒め方・注意の仕方
  - 3人組ロールプレイングの実施
- ・育成計画の重要性と活用



### ＜講師＞

有限会社紀藤コンサルタント・オフィス  
代表取締役 紀藤 星司 氏

### ＜プロフィール＞

学習教材の開発会社・研修運営会社を経て、講師、コンサルタントとして独立。その後、(有)紀藤コンサルタントオフィスを設立し、28年間の講師・コンサルタント経験において、人材育成の専門家として、これまで延べ500社以上の企業に携わる。受講者、現場、教育担当・経営者に「近づく」をモットーとし、実際に実務で活用できるスキルやノウハウの習得に力をいれている。

お申し込みは・・・FAX 048-645-3286 18KB J

企業名	TEL
	FAX
住所〒	事務担当者
フリガナ	年齢 歳
参加者氏名	勤続年数 年
	参加者部署 役職

個人情報の利用目的のご案内  
 当社は個人情報を、以下の目的で利用させていただきます。また、募集活動で入手した情報は、当社の事業で使用し管理します。

- ・研修やイベントなどに関する情報のご案内（送付を含みます）
- ・研修の運営上必要となる受講生名簿・受付簿の作成
- ・各種相談やお問い合わせに関する対応など
- ・※申込書にご記入いただいた範囲内で受講者名簿として講師に提出します。
- ・※公表する際は特定の個人を識別できないように配慮します
- ・※差し支えがある場合、事前にお申し出ください。

# 生産管理入門研修

モノづくりと生産現場の基本を学ぶ！

生産現場における**Q (品質)・C (コスト)・D (納期)・M (やり方)・S (安全)**について、事例紹介を交えながら学ぶことにより、生産管理の基本的な考え方を身につけます。また、生産活動を進めるうえで不可欠である「ものづくりの考え方」を理解します。

- 開催日 平成30年4月26日(木)、27日(金)【2日間】
- 開催時間 9:30~16:30(昼食休憩1時間) ※受付開始は9:00~
- 定員 30名
- 受講料 **会員**15,000円 **一般**19,200円
- 対象者 新入社員、若手社員、製造現場に配属されて間もない方
- 会場 埼玉県産業振興公社 研修室



## 【内容】

- ・生産管理の体系と目的
  - ・最近の生産の流れ
  - ・生産管理で行うべきこと
  - ・生産管理に必要な各種管理
  - ・ものづくり演習体験
  - ・生産体質の改善
  - ・グループディスカッション
- ※カリキュラムは変更になる場合がございます。  
あらかじめご了承ください。

詳しくは公社HPでチェック！

CS埼玉

検索

(<http://www.saitama-j.or.jp>)

## 【講師】

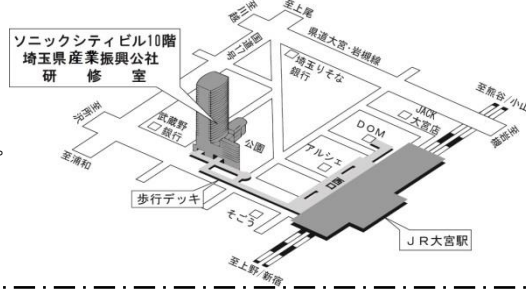
パナソニックエコソリューションズ創研(株)  
上席コンサルタント 松下 慎二 氏

松下電工(現パナソニック エコソリューションズ社)に入社、照明事業の3事業所の製造分野に就業。生産管理システムの開発・導入、事業企画分野を担当。

研修・コンサル事業会社(パナソニックエコソリューションズ創研)にて研修・コンサル事業のマネジメント、生産管理・原価管理の研修講師、コンサルタントを担当。2015年定年退職後、同社の上席講師として、パナソニック社の国内外社員研修、及び、めがね会社、経編会社、製紙会社への研修・コンサルを実施中。

## 【事務局・研修会場】

〒330-8669  
さいたま市大宮区桜木町1-7-5  
ソニックシティビル10階  
(公財)埼玉県産業振興公社 研修・情報グループ  
TEL 048-647-4087  
FAX 048-645-3286  
メール kensyu@saitama-j.or.jp



JR 大宮駅西口より  
徒歩 5分

※駐車場は有料  
(30分/200円)です

お申し込みは・・・FAX 048-645-3286 へ 生産管理入門 18KDA

企業名	TEL			
	FAX			
住所 〒	事務担当者名			
フリガナ 受講者氏名	所属部署・役職	年齢	勤続年数	性別
-----				男・女

個人情報の利用目的のご案内  
当社は個人情報を、以下の目的で利用させていただきます。また、募集活動で入手した情報は、当社の事業で使用し管理します。  
・研修やイベントなどに関する情報のご案内(送付を含みます) ・研修の運営上必要となる受講生名簿・受付簿の作成  
・各種相談やお問い合わせに関する対応など ※申込書にご記入いただいた範囲内で受講者名簿として講師に提出します。  
・公社が実施する各種調査の公表 もし差し支えがある場合、事前にお申し出ください。  
※公表する際は特定の個人を識別できないように配慮します