

（公社）消費者関連専門家会議（ACAP）主催

大好評の研修です！

# ロールプレイングで学ぶ！ 難渋クレーム対応実践研修

## ～最新の事例に学ぶ 今どきの難クレーム～

◆日時 2023年3月17日(金) 10:00～17:00

◆会場 OMMビル 2階 201、202号室（大阪市中央区大手前1-7-31） TEL 06-6943-2020

※会場への連絡は、ご遠慮ください。

最近では、暴力団やそれに類する事案が影を潜めた反面、問い合わせやクレームが複雑化し、対応に苦慮する場面が増えています。消費者対応部門ご担当の皆様は、時に対応が著しく困難な苦情を受けることがあるかと思えます。

本研修では、

- ① **実際にあった難渋クレーム**を題材に用いてロールプレイングでクレーム対応を体験的に学びます。  
より効果的に実演を進めるために、**企業役は受講者、消費者役は経験豊富なアドバイザー**が演じます。
- ② グループで対応策を討議し、他社の対応も参考にすることで、自ら考え解決する力をつけます。
- ③ パネルディスカッションでは、**陥りやすい失敗や受講者からの質問を取り上げ、クレームのスムーズな解決策**を経験豊富なアドバイザーがお答えします。

一次対応者はもちろん、スーパーバイザー（SV）やリーダーなどの二次対応者にもお勧めの研修です。

どうぞ奮ってご受講ください。

◆スケジュール ※内容を若干変更することもありますのでご了承ください。

9:40～10:00	受付
10:00～	オリエンテーション・アドバイザー紹介
	<b>&lt;グループ討議&gt;</b> 与えられた題材（難渋クレームの実例）について、消費者の申し出の想定と、企業側としての対応策の構築  <b>異業種のグループ構成により、視野が広がります。日々の経験をもとに最適な対応を探ります。</b>
	<b>&lt;昼食&gt;</b> ※お食事券をお配りいたします。
	<b>&lt;ロールプレイング実演 前半&gt;</b> ロールプレイングの実演ならびに対応の評価、顛末披露  <b>想定と違う方向に進んでハラハラドキドキしますが、この経験は今後の対応に役立ちます。</b>
	休憩
	<b>&lt;ロールプレイング実演 後半&gt;</b> ロールプレイングの実演ならびに対応の評価、顛末披露
	<b>&lt;ロールプレイング総括&gt;</b> グループごとにロールプレイングの総括と発表  <b>どのように対応すればよかったのかを討議して、今後の実務に繋がります。</b>
	休憩
	<b>&lt;パネルディスカッション&gt;</b> 複数業種のパネリストによる実際の苦情事例への対応提示、質疑応答  <b>アドバイザーの実体験に基づいたアドバイスで疑問を解消し、対応を学びます。</b>
	～17:00

◆申込要領

◆受講料	正会員および正会員企業社員は 18,600 円、未加入企業の方は 25,500 円(消費税込) ※ACAP会員の関連企業は未加入企業扱いとなります。 ※受講料には、昼食代(OMMビル内テナントで使用できるお食事券)が含まれます。
◆対象者	電話対応従事者(経験年数は問いません) ※研修やコンサルティングを業とする企業および個人でのお申し込みはご遠慮願います。
◆募集人員	24 名
◆締切	2 月 28 日(火)
◆申込方法	申込用紙をダウンロードして必要事項を入力し、下記宛先までお送りください。 【宛先】ACAP 大阪事務所 研修担当 <a href="mailto:osaka@acap.jp">osaka@acap.jp</a> 【件名】難渋クレーム研修申込
◆その他	・申込受付後、受講のご案内と地図をお送りいたします。 ・請求書は、研修終了後に郵送いたします。PDFをご希望の場合は 3/16(木)までにご連絡ください。 ・研修前日(3/16)以降のキャンセルにつきましては、受講料のご返金はできませんので、ご了承ください。
◆アドバイザー (予定)	●ACAP 西日本支部 企業研修部会 部長 増田 美也子 宝ホールディングス(株) お客様相談室 専任課長 副部長 馬場 寿浩 ピジョン(株) お客様コミュニケーション本部 お客様相談室 西日本エリアチーフ 副部長 朝倉 公治 元ピップ(株) 運営幹事 多田 和代 (株)サクラクレパス お客様相談室 主任 運営幹事 大原 雅章 サラヤ(株) コミュニケーション本部CRM室 室長 ●ACAP 会員(協力) 自主研究会 1グループ 寺西 美樹 生活協同組合コープこうべ 暮らしの情報センター 担当係長 業種交流会 食品グループ 楠 雅喜 ベル ジャパン(株) 品質管理室 カスタマーサービスマネージャー 業種交流会 スポーツ・アパレルグループ 登坂 文宣 (株) ニューバランスジャパン お客様相談室 マネージャー

受講者の声

こういったロールプレイングは、普段気づかない点が見つかり参考になった。

想定外の切り口からのお申し出で、自分の引き出しをいかに持つかの大切さを感じた。

よくあるパターンのお客様の事例があり、業界は違っても参考になった。

異業種の対応事例を考えることにより、普段の業務で考えている以上にお客様のこと、立場を考えることができた。お客様の気持ち、それにお応えする対応の在り方をまだまだ考えていかなければならないと気付いた。

ロールプレイングがすごくリアルで本当にドキドキした。

日々対応していて自身がマンネリ化しているところや同僚を見ていて感じる対応の欠点を再度見直す機会となりました。