

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

カスタマーハラスメント対応研修

◆日時 2024年2月27日(火) 10:00~16:30

◆会場 TOTO株式会社 新宿事業所 大会議室

※お客さま対応部門の責任者・SV、お客さま対応部門を統括される方を対象に、不当要求・悪質クレーム及びカスタマーハラスメントの判断、会社・組織としての対策、実際に発生した際の対応について、講義・ワークを通して学んでいただきます。

社内でのマニュアル、手順書の作成に直結するよう、実践的かつ具体的に解説します。

※本研修では、グループ討議(1グループ6名程度)を行いますので、ご承知おきください。

◆スケジュール

09:45~10:00	受付
10:00~10:10	<開講・ガイダンス等> 開講挨拶、ガイダンス、講師・アドバイザー紹介、ACAPのご案内
10:10~11:20	<講座1> 「カスタマーハラスメント対策 - 対応マニュアル作成ガイドー」 元 ダイアナ株式会社 お客様相談室長 新田 康人 👉 お客さま対応の基本を確認し、いわゆるカスハラクレームの本質に迫ります。 組織・企業としての体制の整備、企業の対応事例など、多岐にわたる解説をさせていただきます。 「カスタマーハラスメント対応マニュアル」作成のためのガイドブックとして活用してください。
11:20~11:30	休憩
11:30~12:30	<講座2> 「不当要求・悪質クレームの類型別判断基準と、対応のポイント」 元 株式会社インジージャパン お客様相談室長 谷本 清 👉 代表的な類型ごとの判断基準と対応ポイントについて、さまざまなスクリプト例、切電に向けての 手順書のポイントなど、すばり解説します。
12:30~13:30	昼食休憩
13:30~16:15	<グループワーク> 具体的事例を題材にグループディスカッション ディスカッション課題例、もしくは受講者が経験したカスハラ事例、課題、お悩みをグループごとに 2件決定し、ディスカッションをしていただきます。 [課題例] ・自社のカスハラ対策 ・ カスハラ判断と対応 ・ 応対者判断での切電 ・ 全社組織と相談室の関わり ・ 他部門、業務委託先との関わり 👉 ・ 研修で学んだことを、具体的な事例を題材に考えることで、実践的な学習となります。 ・ 現実に抱えている課題や問題点について討議をすることで、現状の問題点を明確にすることができます。 ・ 経験豊富な会員が各グループのアドバイザーを務めます。
16:15~16:30	<まとめ、閉講> アンケート、修了証授与、閉講挨拶

◆日 時	2024年2月27日（火） 10:00～16:30
◆会 場	TOTO株式会社 新宿事業所 大会議室 （東京都渋谷区代々木2丁目1-5 JR 南新宿ビル4階） 交通：JR 新宿駅 南口から徒歩約5分 都営地下鉄新宿線・大江戸線・京王新線[新宿駅] A1 出口より徒歩2分
◆対 象	お客さま対応部門の責任者・SV、お客さま対応部門を統括される方 ※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。
◆定 員	35名 <最少催行人数 15名>（同一企業から複数のご参加も歓迎します） ※最少催行人数に達しなかった場合は中止になる可能性があります。 万一、中止となる場合は1週間前までにご連絡いたします。
◆締 切	2月15日（木） お申し込み順、定員になり次第締め切り
◆受 講 料	正会員および正会員の所属企業社員は 25,300 円、未加入企業の方は 34,100 円。 正会員の関連企業は未加入企業扱い。 ※受講料は資料代、昼食代（お茶付き）、消費税込です。
◆申込方法	ACAPホームページよりお申し込みください。
◆そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> ● お申し込みを受け付けた方には、案内状と地図をメール添付でお送りいたします。 ● ご請求書は、2月27日（火）頃より郵送いたします。3月11日（月）までに請求書が届かない場合はACAP事務局（TEL 03-3353-4999）にご連絡ください。 ● 2月26日（月）以降キャンセルされた方は受講料を徴収させていただきますので、ご承知おきください。 ● 本研修の受講料のお振込は、4月末日までをお願いいたします。 ● 録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。 ● 会場の温度の個別対応が難しい場合がありますので、調整可能な服装でお越しください。