

(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 今ときの難クレーム～

◆日時 2024年3月15日(金) 10:00～17:00

◆会場 OMMビル 2階会議室 201・202 (大阪府大阪市中央区大手前1-7-31)

最近、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。一次対応者はもちろん、スーパーバイザー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。

本研修のポイント

- 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。

◆スケジュール

※内容は若干変更することがありますのでご了承ください。

| | |
|-----------|---|
| 9:40～9:55 | 受付 |
| 10:00～ | 開講挨拶、オリエンテーション、アドバイザー紹介 |
| | <グループ討議> 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 💡 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。 |
| | <昼食> ※お食事券をお配りいたします。 |
| | <ロールプレイング実演 前半> ロールプレイングの実演ならびに対応の評価、顛末披露 💡 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。 |
| | 休憩 |
| | <ロールプレイング実演 後半> ロールプレイングの実演ならびに対応の評価、顛末披露 |
| | <ロールプレイング総括> グループごとにロールプレイングの総括と発表 💡 どのように対応すればよかったのかを討議し、今後の実務に繋がります。 |
| | 休憩 |
| | <パネルディスカッション> 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 💡 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。 |
| ～17:00 | 閉講挨拶、修了証授与 |

※本研修ではロールプレイングを行いますので、ご承知おきください。

※お昼休憩 1時間程度 (お弁当を用意いたします)、その他、適宜休憩を取りながら進めます。

◆申込要領

| | |
|-----------------|--|
| ◆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 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、消費税込です。 |
| ◆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29日(木) ※定員になり次第締め切り |
| ◆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"> ・本研修ではロールプレイングを行います。 ・申込受付後に受講のご案内と地図をメールでお送りいたします。 ・請求書は3月15日以降に郵送いたします。3月22日までに請求書が届かない場合は、ACAP 大阪事務所(TEL: 06-6943-4999)にご連絡ください。 ・受講料のお振込は、4月末日までをお願いいたします。 ・3月14日以降のキャンセルにつきましては、受講料を徴収させていただきます。 ・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。 |
| ◆アドバイザー (予定) | <p>●ACAP 西日本支部 企業研修部会</p> <p>西日本支部長 植村 知佐子 (株)コンシェルジュ 取締役</p> <p>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 お客様サポートグループ 西日本エリアチーフ</p> <p>副部長 朝倉 公治 元ピップ(株)</p> <p>副部長 大原 雅章 サラヤ(株) コミュニケーション本部CRM室 部長</p> <p>副部長 谷口 幸子 霧島酒造(株) 酒質開発本部 品質保証部 お客様相談室 室長</p> <p>運営幹事 今中 啓之 カリモク家具(株) 商品管理部 主幹</p> <p>運営幹事 城村 桃子 花王(株) 生活者コミュニケーションセンター 相談コミュニケーション部 室長</p> <p>運営幹事 水竹 浩 (株)久原本家グループ本社 経営企画部ファンづくりチーム 参事</p> |

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。

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。

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。

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。

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。

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。