

電話対応従事者向け

西日本

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～

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います。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。

【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。

【プログラム】

当日のプログラム、スケジュールは次ページをご覧ください。

【アドバイザー】

ACAP企業研修部会 委員

<開催日・場所>

2026年3月17日(火) 10:00～17:00	大江ビル 13階 第2会議室 大阪市中央区農人橋1丁目1-22 地下鉄谷町線・中央線「谷町四丁目」駅下車 8番出口より徒歩1分
--	---

対 象

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ください。

受 講 料 (税込み)

25,300 円:正会員および正会員の所属企業社員
34,100 円:未加入企業の方(正会員の関連企業は未加入企業扱い)

募集人数

24 名 <最少催行人数 8 名>
※最少催行人数に達せず中止になる場合は、1 週間前までにご連絡します。

締 切 日

3 月 6 日(金)
※お申込み順、定員に達し次第締め切ります。

キャンセルポリシー

3月16日(月)以降のキャンセルにつきましては、受講料全額を申し受けます。

特記事項

昼食をご用意しております。

問い合わせ先

ACAP 事務局 TEL: 03-3353-4999 [メールでのお問い合わせ](#)

申込方法

ACAPホームページ(右の QR コード)よりお申込みください。



◆プログラム・スケジュール

9:45～10:00	受付
10:00 (昼食1時間 休憩含む)	<p><開講></p> <p>挨拶、オリエンテーション、アドバイザー紹介</p>
	<p><グループ討議></p> <p>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</p> <p>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。</p>
	<p><ロールプレイング実演 前半></p> <p>ロールプレイングの実演ならびに対応の評価、顛末披露</p> <p>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。</p>
	<p><ロールプレイング実演 後半></p> <p>ロールプレイングの実演ならびに対応の評価、顛末披露</p>
	<p><ロールプレイング総括></p> <p>グループごとにロールプレイングの総括と発表</p> <p>どのように対応すればよかったのかを討議し、今後の実務に繋げます。</p>
	<p><パネルディスカッション></p> <p>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</p> <p>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。</p>
17:00	<閉講挨拶>

※適宜休憩を挟みます。スケジュール内において進行が多少前後する場合があります。ご了承ください。