

# クレーム対応研修

クレーム対応研修は、顧客の不満や不平に対して適切に対応するスキルを身につけるための研修です。スキルを身に付けることにより、企業イメージの維持、ブランド価値の向上につながることができます。

基本スキルでは、ロールプレイングを通じて、電話・対面・メールなど場面別対応を体得しながら、顧客心理を踏まえた実践的な対応スキルが身につきます。

応用スキルでは、カスタマーハラスメントなど悪質クレームへの対応方法も学習できます。



コース詳細	
研修講座コード	PS065
受講料	¥18,700
開催予定	2026-07-15(水)
開講時間	
前提知識	特になし
対象者	新入社員～中堅職員 窓口・電話・メールなどで顧客対応を行う職員 クレーム対応に関する基礎から応用までを学びたい方 組織としての対応力を高めたい管理職・リーダー層も歓迎
到達目標	<ul style="list-style-type: none"><li>・クレーム対応に対する苦手意識の軽減</li><li>・顧客満足度の向上と信頼関係の構築</li><li>・クレームの再発防止につながる対応力の習得</li><li>・悪質クレームへの判断力・交渉力の向上</li><li>・組織としての対応方針の共有と意識のすり合わせ</li></ul>
講師	グレイスマナーズインターナショナル 佐藤 あけみ
備考	
研修内容	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 基本スキルの習得<ul style="list-style-type: none"><li>・ 共感・事実確認・解決策の提案・フォローの基本対応</li><li>・ 顧客心理の理解と言葉遣いの工夫</li><li>・ クレームタイプ別の対応方法</li></ul></li><li>2. 実践演習<ul style="list-style-type: none"><li>・ ロールプレイングによる対応力の強化</li><li>・ 電話・対面・メールなど場面別対応の習得</li></ul></li><li>3. 応用スキルの強化<ul style="list-style-type: none"><li>・ 悪質クレーム（カスタマーハラスメント）の見分け方と対応</li><li>・ 判断力・交渉力の向上</li><li>・ 組織としての対応体制／ルールづくり</li></ul></li></ol> ※進捗状況により変更となる場合があります。

## お問い合わせ先

(株)北海道ソフトウェア技術開発機構 事業部研修課

営業時間: 平日 9:00~17:00

お問合せ: <https://www.deos.co.jp/contact>

電話: (011) 816-9700