

初動が決め手「効果的なクレーム対応」

開催日時 2026. **11.16** 月 15:00～16:00

受付終了 2026.11.11(水) 開催形式 Zoomミーティング（双方向スタイル）※

対象者 全社共通 定員 30名



※双方向スタイル；講師・受講者が双方向でコミュニケーションをとって学習する形式

本セミナーは、「クレーム対応の成否は初動対応にかかっている」という前提のもと、初回連絡から社内共有までの対応を体系的に整理します。初動対応の質を高めることで、相手の感情を落ち着かせ、必要な情報を早期に把握し、冷静に解決策を協議できる状態をつくることを目的としています。クレーム対応の基本として「相手を尊重した礼儀ある対応」「迅速な対応」「無理な要求は明確に断る」の3点を示し、具体的なフレーズ例とともに解説します。あわせて、メール・対面それぞれの注意点や、クレームを業務改善・新規開発に活かす視点も提示し、ワークを通じて実務で再現可能な対応の型を習得します。

講師 橋詰 尚子（はしづめ ひさこ）

民放ラジオ局の交通情報キャスターや地上波テレビ局の気象キャスターを経て、2001年より講師活動を開始。大手通信会社のスタッフ教育事業において、リーダーシップやセールススキルの研修立ち上げ、講師育成、テキスト制作に深く携わる。現在は、プレゼンテーションやロジカルシンキング、気象知見を活かしたリスク管理など幅広い分野で登壇。通信、製造、インフラ、公的機関など多様な業界で実践的な研修を展開している。



項目	内容	目標到達点
はじめに	●本テーマのねらいの確認 ●[ワーク①]遭遇したことがあるクレームの共有	クレーム対応における初動の大切さを理解し、トラブルの深刻化を防ぐための心構えを整える。
初動対応の重要性と基本手順と、状況に応じた初動対応の実践	●初動がクレーム対応の結果を左右する理由 ●クレーム対応の重要ポイント ●初動対応の基本手順（①～④） ●[ワーク②]担当業務を想定した謝罪フレーズの検討 ●会話の終え方	クレームの初回連絡から事案の内部報告までを迅速かつ適切に行う基本手順を修得し、相手の怒りを静めながら解決に必要な情報を漏れなく収集できるようになる。
ケース別対応のコツと情報の活用	●[ワーク③]対応に悩む4つのケースの対策検討 ●初動対応のコツと注意点 ●クレーム情報をビジネスの改善へ活用 ●まとめ	メールや対面など状況に応じた対応のコツや注意点を理解し、収集したクレーム情報を組織の課題改善やサービス向上に活かす視点を持つ。