

# クレーム対応実践 トレーニング

  
Aidem Learning

「苦情やクレームを伝えてくる顧客の対応を的確に行えば、その顧客はリピーターになる確率が高い」

—ジョン・グッドマンの法則—

クレームは、対応を誤ると長期間の対応、多額の損害賠償金、組織の信用失墜など大問題に発展します。

一方で、初期対応さえ間違わなければ、顧客からの評価はぐんと高まります。基本さえ押さえれば、どんな場面でもこわくありません。



こんな方におススメします!

接客業務がある方、  
クレーム対応に苦手意識のある方、  
管理者としてクレーム対応の方法を知っておきたい方

身に付くスキル

- ・クレーム処理の適切な対応方法
- ・お客様の怒りを静める傾聴力
- ・クレーム対応における言葉遣い

## 研修内容

### ●立場・視点を変えて考える

「あなたは今までクレームを申し立てたことはありますか？」

「あなたが申し立てたクレームはどんな内容でしたか？」

「その時の対応は満足のものでしたか？」

顧客満足とは何か

### ●クレームの本質

クレームとは？

クレームの原因と種類

初期対応の重要性～不適切な初期対応で起こるトラブル～

### ●クレーム対応 基本の5プロセス

①組織を代表している「覚悟」を持つ

②顧客の気持ちを理解し、「お詫び」をする

③解決すべき問題・要望の「確認」を行う

④問題の代替案・解決策を「提示」する

⑤クレームを伝えてくれた「お礼」を述べる

### ●【実践】ケース別対応練習

自社に非があるかわからない場合／自社に非がある場合

### ●激怒している顧客への対応パターン

「責任者を出せ！」と言われたら

「訴えてやる！」と言われたら

会場

### Web配信(参加型)

※双方向参加型のオンライン研修です。  
参加には、カメラ・マイク付きのPC  
またはタブレットが必要です。



Webからのお申込みはこちら!

日時

2025年  
12月16日(火)

13時～17時(4時間)

受講料

— 般 16,500円(税込)  
お取引企業さま 13,200円(税込)

※表示価格は全て、テキスト代・消費税含む

講師

大野 陽子 (おおの ようこ) 氏

株式会社ヒューマンキャリアダイナミクス代表。日本産業カウンセラー協会認定 産業カウンセラー/キャリアコンサルタント。  
武蔵野大学人間科学部人間科学科(臨床心理専攻)卒業後、(株)ベネッセコーポレーション入社。総務人事部で新入社員の採用・教育、社員研修の企画・教育などを担当。その後、人材派遣会社の契約講師としてOA研修、コミュニケーション研修などを担当し、独立。



**AIDEM**

# お申し込み用紙

**FAX** 【東日本】0120-118-081  
【西日本】0120-816-800  
FAX番号は、お間違えのないようお確かめください。

## クレーム対応実践トレーニング

フリガナ		フリガナ	
受講者氏名		受講者氏名	
日程	12月16日(火)	日程	12月16日(火)
フリガナ		※ オンラインで 2名以上 ご受講の 場合	<input type="checkbox"/> 1名1端末で受講 <input type="checkbox"/> 複数名1端末で受講 <input type="checkbox"/> 受講方法未定 ※いずれかにチェックをお願いいたします。 ※受講料は、受講人数分かります。
貴社名			
ご住所	〒		※マンション名、ビル名、部屋番号もご記入をお願いいたします。
フリガナ		所属/役職	
お申し込み者名		TEL	
	◆必ず氏名のご記入をお願いいたします。		
e-mail <b>必須</b>	※携帯電話のメールアドレスの記入は、ご遠慮ください。	FAX	
ログインID	※人と仕事HPで会員登録されている方は、ご記入ください。	備考	
当セミナーをどのようにしてお知りになりましたか? <input type="checkbox"/> 弊社採用プレゼンター <input type="checkbox"/> Webでの検索 <input type="checkbox"/> 弊社Webサイト <input type="checkbox"/> メールマガジン <input type="checkbox"/> 研修会場 <input type="checkbox"/> その他( )			
アイテム営業所名		アイテム担当者名	



当お申し込み用紙に必要事項を記入いただき、FAXにてお送りください。  
なお、FAXでの申込受付は研修日程の1週間前までとさせていただきます。  
(メールアドレスはオンライン研修受講に必須ですので必ずご記入ください。)



請求書をメールにてお送り致します。  
請求書記載のお支払期日までに、銀行振込にてお支払いください。  
領収証は金融機関の送金済証をもって代えさせていただきます。



オンライン研修開催の前日までに、受講ご案内のメールをお送り致します。  
メールの内容に従って、オンライン研修受講の準備を進めてください。



オンライン研修開催時間にご自身のパソコンやスマートフォンで  
受講をしてください。  
なお、推奨環境は右記となります。

- ※お申し込みのキャンセル、受講者及び日程変更をされる場合は、  
開催日前日(土/日/祝日を除く)までにご連絡ください。
- ※当日キャンセルの場合には、受講料をご請求いたします。予めご了承ください。
- ※個人のお客さまは、開催日前日(土/日/祝日を除く)までに入金をご確認できない場合、  
キャンセル扱いとさせていただきます。予めご了承ください。
- ※自然災害などを理由に開催を中止する場合には、前日15時までに「お申し込み者」の方に  
ご連絡し、受講料は全額返金いたします。ただし、交通費・宿泊費等のキャンセル料に  
つきましては、お客さままでご負担いただきますようお願い申し上げます。
- ※実施日程等は、Webサイト(<https://api.aidem.co.jp/>)からご確認いただくことができます。
- ※最少催行人数に達しない場合は、開催を中止することもございます。予めご承知おきください。
- ※同業他社さまの受講はご遠慮頂いております。ご理解のほど宜しくお願いいたします。

### 【必要なもの】

マイク・カメラ付きのPCまたはタブレット、  
スマートフォン  
※PCを推奨しております。

### 【受講可能な環境】

インターネット接続一有線または  
無線ブロードバンド(3G・4G・5G/LTE)

※アイテムのオンライン研修は、オンライン  
会議システムZoomのミーティング機能  
を利用し配信いたします。  
良好な画質・音質でオンライン研修を視聴  
するために、事前にお客様の端末にZoom  
をダウンロードすることをお勧めしており  
ます。

### ご提供いただいた個人情報の取扱いについて

氏名、住所、その他の個人情報は、株式会社アイテムにおいて「ご本人及び所属する企業(または機関等)への情報(セミナーや会員サービスのご案内等)発信」  
「アイテムの主催するセミナー会員制度の運営」に関する目的以外には使用いたしません。  
上記業務のうち、発信業務の一部を業者に委託して行うことがあります。(発信に必要な最小限の情報のみに限ります。)  
個人情報の記入は任意ですが、ご記入いただけない場合は、サービスを適切にご提供できない場合がございますのでご了承ください。  
個人情報の利用目的の通知、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止等の依頼があった場合、遅滞なく対応いたします。  
これらの要請や苦情相談その他の問い合わせは、下記までお願いいたします。  
株式会社アイテム コーポレート機構統括部 TEL 03-5269-8718 株式会社アイテム 個人情報保護管理者 コーポレート機構統括部 部長