

法人・個人を問わず、
現場で電話対応を担当される方



現場で即使える！ クレーム電話対応6ステップと 実践トレーニング

～コールセンターの現場で培ったノウハウから学ぶ
ハードクレームへ発展させないテクニック～

電話でのクレーム対応に不安を感じた事ありませんか。クレームを完全になくすことは難しいですが、初期対応によって”悪化させないこと”は可能です。本研修では、初心者の方でもすぐに取り入れられる会話例や対応ポイントに加え、ロールプレイを通して実践的なスキルを身に付けます。

この講座でのゴールイメージ

- ✓ クレームとカスタマーハラスメントの違いを理解し、状況に応じて適切に判断できるようになる
- ✓ クレーム対応の基本手順と効果的な対応方法を習得し、落ち着いて対応できるようになる
- ✓ ロールプレイングを通して実践力を高め、現場ですぐに活用できる対応スキルを身につける

研修内容

1. クレーム・カスハラの実際

- (1) 今困っているor困っていたクレームは？
- (2) カスハラとクレームの違い 他

2. クレーム対応の基礎知識

- (1) クレームとは？
- (2) クレームは種類に分けて考える 他

3. クレーム対応6つの基本手順

- (1) 基本手順①～⑥
- (2) 解決策は相手が聞く姿勢になってから 他

4. クレーム対応 上級テクニック

- (1) 万全の準備 切り返しを考える
- (2) 説明責任を相手に持たせる 他

5. 実践ロールプレイング

- (1) 皆様の事例から対応を考える
- (2) ケーススタディ1 他

6. まとめ・質疑応答

会場

(大阪会場)アイDEM西本町ビル
Osaka Metro 四つ橋線「本町」駅27号出口徒歩3分

日時

2026年10月21日(水)
13:00～17:00(4時間)

受講料

16,500円 ※テキスト代・消費税含む。
【アイDEMを1年以内にご利用いただいたお客様には、
2割引きの13,200円でご提供いたします。】

講師紹介

藤木 健 (ふじき たけし) 氏

株式会社ベルシステム24入社後、一貫してコールセンター運営に携わり、現場の運営・管理から、新人の指導・育成に関わる。クレジットカード、通信、通販、流通、損保と数多くの業界のコールセンターを経験し300規模の大規模コールセンターから10席程度の小規模コールセンターまで幅広い規模のセンターに対応。その後人事部長として、採用、育成計画などに携わり、企業姿勢とマッチした人材採用手順を開発。その後、アドバイザー、研修講師としてコールセンターのみならず、企業、団体に組織運営、人材育成の様々な場面で活躍している。熱意のある登壇姿勢で、学習意欲の持続を目指す。クライアントからの評判も高く、熱きハートを伝えることのできる講師である。



お申し込み用紙

FAX:0120-816-800

FAX番号をお間違えのないようお確かめください。

現場で即使える! クリーム電話対応6ステップと実践トレーニング
 ~コールセンターの現場で培ったノウハウから学ぶハードクリームへ発展させないテクニック~

※選択欄は該当するものにチェックをお願いします→ ☒

フリガナ		受講日	入社年月	職種
受講者氏名		10/21	年 月	
		会場名	年代 ☐ 10代 ☐ 20代 ☐ 30代 ☐ 40代 ☐ 50代～	
		大阪		

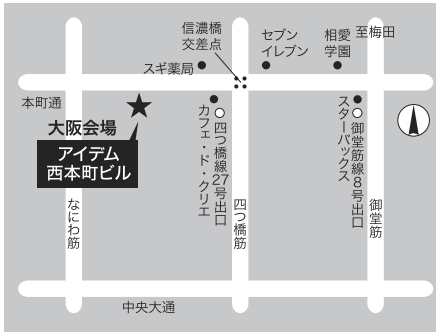
フリガナ		受講日	入社年月	職種
受講者氏名		10/21	年 月	
		会場名	年代 ☐ 10代 ☐ 20代 ☐ 30代 ☐ 40代 ☐ 50代～	
		大阪		

フリガナ		受講日	入社年月	職種
受講者氏名		10/21	年 月	
		会場名	年代 ☐ 10代 ☐ 20代 ☐ 30代 ☐ 40代 ☐ 50代～	
		大阪		

フリガナ				会員ID番号		会員登録されている方は、必ずID番号をご記入ください。	
ご社名				事業内容			
ご住所	〒			店舗の有無	☐ あり ☐ なし	従業員数	パートも含め約 名
ご担当者名				当研修をどのようにしてお知りになりましたか？			
				☐ 弊社採用プレゼンター ☐ 研修会場 ☐ 弊社HP			
				☐ その他()			
所属		役職		アイデム営業所名			
TEL		FAX					
e-mail				アイデム担当者名			
ご記入いただいたお客さまには研修ご案内のメール等をお送りする場合がございます。							

●お申し込み方法

お申し込み用紙をファックスにてお送りください。または、
右記の二次元コードからもお申し込みいただけます。
後日、受講票と請求書をお送りいたします。
※受講票は、当日お持ちください。



●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、株式会社アイデムにてこの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案内等）を発信し、株式会社アイデムの主催するセミナーや会員制度の運営、に関する目的以外には使用いたしません。
- 上記業務上の発信、に関する情報の一部を業外に委託し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定します。）
- 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お問い合わせは、下記までお願いいたします。

株式会社アイデム コーポレート機構統括部
TEL：03-5269-8718
株式会社アイデム 個人情報保護管理者
コーポレート機構統括部 部長

●受講料

- 1.受講料のお支払いはお振り込みのみとさせていただきます。
領収書は銀行の送金済証をもって代えさせていただきます。
- 2.受講料は、受講日7日前までにお振り込みください。
7日前までのお振り込みが難しい場合は、
事務局宛にお電話にてご連絡ください。
電話受付時間／9:00～17:00(平日)
- 3.開催日当日のキャンセルは、受講料をご請求いたします。
お申込みをキャンセルされる場合は、開催日前日(土、日、祝日を除く)
17時までにご連絡をお願いいたします。

[大阪会場] アイテム西本町ビル
大阪市西区西本町1-13-43