

## ニーズを捉え信頼へ導くコミュニケーション クレームを信頼に変える 「受付対応スキル向上研修」

「クレーム」と聞くと、できれば避けたい、対応したくない、という気持ちが働く方が多いのではないのでしょうか。しかし顧客からのクレームは、必ずしも「悪いこと」ではなく、信頼を深める貴重な機会です。本研修では、クレームの本質を理解し、顧客心理や満足と不満足に分かれ道を学びます。さらに、クレーム発生時の対応手順や気を付けるべき点、誠意を伝えるコミュニケーションのポイントをお伝えします。ロールプレイを通じて現場で活かせる実践的対応スキルを身につけましょう。業界を問わず顧客対応に携わる方に役立つ、信頼構築のための研修です。

日時 2026年12月9日(水)  
13:00～16:30

会場 第一ビル(津駅東口)

受講料 特別会員 5,500円(税込)  
一般会員 12,100円(税込)  
非会員 26,400円(税込)



講師 株式会社soar  
代表取締役  
**川端 有美 氏**

約20年間にわたり調剤薬局・病院・介護施設で患者や利用者、家族と向き合ってきた実務経験を活かし、現在は接遇マナーやハラスメントなど、対人スキルをテーマとした企業研修講師として活動中。  
またキャリアコンサルタントとして学生に向けたキャリア教育や、組織の職場環境改善なども行っている。  
一人ひとりの状況に寄り添った対応や、標準化だけでは対応しきれない柔軟な対応が求められる医療・福祉業界での支援実績が豊富。  
相手の様子を的確に捉えたコミュニケーションや、顧客の期待を超える対応についての指導に定評がある。

1. クレームとは  
苦情とクレームの違い  
クレームの4大原因
2. 満足と不満足を知る  
顧客満足の仕組みを理解する  
自身や自社の日常対応を振り返る
3. クレーム対応  
クレーム対応の手順  
抑えるべきポイント(怒りに火を注ぐやりとりとは)
4. 信頼を取り戻すコミュニケーション  
誠意の伝わる謝罪  
顧客のタイプ別対応
5. ロールプレイ(実践練習)  
本日の学びをアウトプット  
電話によるケースを想定してのロールプレイ

※プログラムの詳細は変更となる場合がございますので、ご了承ください。

お申込みはWEBサイトからどうぞ  
セミナー最新情報もご覧いただけます

[https://www.hri105.co.jp/seminar\\_event/detail/?id=478](https://www.hri105.co.jp/seminar_event/detail/?id=478)

【個人情報の取り扱いについて】

お客様の個人情報は、セミナーの運営管理および弊社サービスに関するご案内のほか、利用目的の範囲内で利用させていただきます。なお、個人情報の取扱いおよび利用目的の詳細は弊社ホームページ( <https://www.hri105.co.jp/info/privacy.html> ) をご覧ください。

