

## 公開講座

～クレームの種別の見分け方、ハードクレームの対応スキルを身につける～

# ハードクレーム対応講座

- 開催日 2024年11月15日(金) 10:30～17:30
- 会場 近鉄百貨店上本町店 11階 Kサポートセミナールーム  
(大阪市天王寺区上本町6-1-55)
- 受講料 おひとり様 13,200円(消費税込み)

詳細・お申込みは  
こちら



### 講座について

現在、お客様からのご意見やクレーム内容はますます複雑化しています。その中でも、お客様からの理不尽な申し出や過剰な要求は、もはや「お客様の声」として対応できるレベルではなく、「ハラスメント」の領域として社会問題化しています。このような「カスタマーハラスメント」に加え、超高齢化社会を迎えた今、自論を展開して「説教」にエスカレートする「シルバーモンスター」の存在も大きな脅威となっています。

本来クレームは、大きく以下の3種類に大別できます。

①返金して欲しい ②新品交換して欲しい ③しっかりお詫びして欲しい

③の中でも、「論破型」のシルバーモンスタークレームのシェアが拡大しています。

このクレームの特徴は、正論を主張しているが故に、対応を間違っただけで一度スイッチが入ると長引く確率が非常に高いことです。

当研修では、クレーム現場の最新事情を踏まえながら、「大切なお客様」をモンスターにしない方法、「しつこいクレマー」にも現場で対応できる方法を学んでいただきます。

※Zoomでもご受講いただけます

### 講師

Kサポート  
インストラクター  
日本メンタルヘルス協会 基礎心理カウンセラー  
阪本 浩康

### 研修プログラム(6時間コース)

1. クレーム現場のありえない最前線
  - ・時代背景とクレーム内容の変遷
  - ・クレームを超えた「カスタマーハラスメント」
2. クレームの主演は、今や「一般市民」
  - ・「大衆モンスター」の時代
  - ・悪質クレームの目的を探る
  - ・ケーススタディ
3. クレームの現場は「高齢者問題」の先取り
  - ・「論破型」クレマーへの対応
  - ・応対時間を長引かせない方法
4. 理不尽な要求は「この話術」で断ち切る
5. 話の通じない相手を撃退する最終手段
6. 訴えてやるからな！は怖くない

# お申し込みについて

## 1. お申し込み方法

① 下記の参加申し込み書にご記入のうえ、KサポートへFAX・郵送、またはインターネットで開催の7日前までにご送付ください。

(ただし7日前の場合は、直接お電話でご連絡ください。TEL06-6776-9779)

② 参加者が少人数の場合、中止もしくは延期させていただく場合がございます。

中止の場合は、ご入金いただいた受講料を全額返金いたします。

## 2. 受講料のお支払いについて

① お申し込み受付完了後、受講証および請求書をお申し込み者様宛にお送りいたします。

7日を過ぎて書類が届かない場合は、お手数ですがご確認をお願いいたします。

② 受講料のお振込みは必ず開催日までをお願いいたします。

振り込み手数料はお申し込み者様でご負担ください。領収書は通常発行を省略させていただいております。それ以降になる場合や直接お支払いに来られる場合は、あらかじめご連絡ください。

## 3. その他

お申し込み後の変更またはキャンセルは、開催日の7日前までお受けいたします。

キャンセル料は、開催日6日前～前日は受講料の30%、当日は受講料全額です。

〒543-8543 大阪市天王寺区上本町6-1-55 近鉄百貨店上本町店11階

Kサポート 公開講座受付係宛

TEL: 06-6776-9779 FAX: 06-6772-7100

<https://www.platz-kks.co.jp> (インターネットからもお申し込みいただけます)

### 「ハードクレーム対応講座 11月15日(金)」参加申し込み書

(フリガナ) 会社名	-----		TEL.	( ) -
	-----		FAX.	( ) -
所在地	□□□-□□□□		(フリガナ) お申し込み責任者	-----
	-----		所属・役職	-----
ご参加者氏名 (フリガナ)	所属・役職		◎お手数ですが、本講座をお知りになったきっかけをお教えてください。 ※該当するものに印・記入をお願いいたします。 1.パンフレット(郵送・設置) 2.ご友人・知人の紹介 3.弊社ホームページ 4.弊社社員( )の紹介 5.近鉄百貨店 外商本部の紹介 6.その他( ) ◎参加申し込み書にご記入いただいた個人情報は、 ①受講証および請求書の発行・発送 ②弊社開催の講座・セミナーのご案内 に限って使用させていただきます。  ②が不要な場合は右にチェック願います。 <input type="checkbox"/> 不要	
-----				
-----				
-----				
-----				