



「クレームは財産」「クレームはチャンス」と言われます。お客様からのクレームには企業の改善点が潜んでおり、貴重な情報源として今後に活かすことができます。クレームを受けることでお客様と直接接点を持つ機会が得られるからこそ、その対応によって、お客様との信頼回復ができ、さらにはファンに変えていけることもできるのです。本セミナーでは、基礎力を強化し、顧客満足への理解と、クレームのメカニズムを両方理解、実践することで信頼感を高める対応力を身につけます。

「クレームへの対応力」を磨いて、お客さまをファンに変える！

# クレーム対応セミナー

## 講師

Selan Style代表  
人材育成コンサルタント

はらだ まさみ  
原田 正美氏



東京都文京区出身。日本を代表する銀行の受付業務にて、総裁はじめ各界のVIPの接客を担当する。一流の気遣い、立ち居振る舞いを目の当たりにして、おもてなしの精神と接客力を身につける。実家は60年続く小売業を営み、幼少時代から両親の商いを肌で感じて育つ。2008年より大手企業、中小企業、官公庁、銀行、病院、観光業界にて接客向上研修を中心に2万人以上に指導実績がある。

2010年からは、現場コンサルティングにも力を入れ、「接客の立て直し」から「人材の磨き上げ」まで手厚い関わりと、現場に即した実践的な内容には定評がある。

## セミナー概要の一部抜粋

- クレームのメカニズム
- お客さまの心をつかむクレーム対応 4 ステップ
- 徹底した「顧客満足」の先に本当の感動がある
- クレームの90%をファンに変える企業から学ぶ「考え方」
- 悪質なクレームからスタッフを守る  
～カスタマーハラスメントとは
- こんなときどうする？カスタハラへの対応例
- ビジネスチャンスをつかむ立ち居振る舞い など

日時

令和6年

10.3木

14:00-16:00

受講方法

### ① 会場受講

鹿児島商工会議所ビル4階  
「アイムホール」  
(鹿児島市東千石町1-38)

### ② オンライン受講

オンラインミーティングツール  
「Zoom」により受講

受講料

無料

定員

先着50名

(会場受講)

問合せ  
申込先

鹿児島商工会議所 経営支援二課

〒892-0842 鹿児島市東千石町1-38 鹿児島商工会議所ビル13階  
TEL.099-225-9534 FAX.099-227-1977 E-mail:shien2@space.ocn.ne.jp

※下記申込書に必要事項をご記入のうえ、9月30日(月)までにFAXまたはメールにてお申し込みください。  
また、右のQRコード(鹿児島商工会議所HP)からのお申し込みもできます。



10月3日(木) クレーム対応セミナー 受講申込書 ※切り取らずにFAX願います。

FAX:099-227-1977 鹿児島商工会議所 経営支援二課 行

令和6年 月 日

企業名	業種		
	従業員数		※家族・役員・パート・アルバイトは除く
所在地 (〒 - )	受講者名		ふりがな
			ふりがな
連絡先	TEL	FAX	
受講方法	[ 会場 ・ オンライン ] ※どちらかに○をお願いします。		
E-mail	@		

※オンライン受講をご希望の方は必ずメールアドレスをご記入ください。前日までに「Zoom」の招待URLを送付致します。  
※本申込書にご記入いただきました個人情報につきましては、本セミナーの運営及び今後のセミナー等の情報提供のみに利用いたします。