

お客様の声を、次の信頼に変える力

クレーム対応セミナー

そのひと言が、“クレーム”を“信頼”に変える。



クレームは、企業にとって異なる「トラブル」ではなく、信頼関係を築き直す「チャンス」でもあります。本セミナーでは、接客業で長年腕を磨いてきた講師が、**お客様がクレームを伝える心理的背景から、統一した対応の4ステップ、相手との距離を縮めるコミュニケーションスキルまで**、実践的なノウハウをお伝えします。現場ですぐに使える「聴き方」「言葉の選び方」を身につけ、クレームを次の信頼につなげるヒントを持ち帰っていただきます。

● 本セミナーで身につく、5つの視点

お客様の心理を知る

「困っている」「不公平感」「正義感」など、クレームが生まれる背景を理解し、適切な初期対応につなげます。

クレーム対応の4ステップ

傾聴・お詫び⇒事実確認⇒代替案の提示⇒再度のお詫びと感謝。統一した対応の流れを学びます。

信頼を築く聞き方のスキル

ミラーリング・ペーシング・バックトラッキングなど、相手に安心感を与える「聴き方」を習得します。

NGワード & クッション言葉

言葉の選び方ひとつで印象は大きく変わります。避けたい表現と、やわらげる言い回しを学びます。

ケーススタディ演習

実際の事例をもとに、シーン別の対応を参加者同士で考え、明日から現場で使える対応力を身につけます。



山口 愛梨（やまぐち あいり）

株式会社ワダチラボ 企業支援事業部リーダー／人事コンサルタント

■国家資格キャリアコンサルタント ■銀座コーチングスクール認定コーチ

日本マクドナルドで副店長として店舗運用や約100名の採用・育成を担当し、全国接客スキル大会で準優勝。公共職業支援機関の広報、ミス沖縄としての国内外へのPR活動。人事・総務職を経て、2025年9月よりワダチラボへ入社。階層別研修などを担当している。

！ 開催概要

日時 2026年11月25日（水）13:30～16:30

会場 浦添市産業振興センター・結の街 3階中研修室

受講料 3,000円（税込み）

定員 40名（原則、浦添市在住もしくは在勤の方）

申込方法

裏面の申し込み書をご記入の上、受講料を添えて直接窓口に申し込みいただくか、または下記口座へお振込みください。
なお、振込をご希望の方は、申込書をFAXにて送信をお願いします。

※振込手数料はご負担をお願いします。

振込口座：琉球銀行 城間支店（普）395811 浦添商工会議所