

## クレーム対応研修

目 標	クレーム対応に関する基礎的知識を深め、コミュニケーション力を中心に演習を通して学ぶ。		
対 象 者	すべての職員		36人
期 間	令和8年11月 5日（木）・ 6日（金）		2日間
科 目	研修方法	時間	概 要
クレーム対応	講義・ グループワーク	1 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クレームの種類</li> <li>・クレーム対応の基本姿勢・基本手順</li> <li>・こじれたクレーム対応のポイント</li> <li>・ハードクレーム/カスタマーハラスメントへの対応</li> <li>・リスクマネジメント</li> <li>・クレームの組織対応</li> </ul>
合 計		1 2	
講師（予定）	株式会社Cube Roots 代表取締役 津 田 卓 也		

### 研修日程

		9:40	9:50	11:40	12:40	16:30
1日目	オリエン テーション	研修		昼食		研修
2日目	/	研修		昼食		研修