

クレーム対応研修

ねらい	クレーム＝「不満足」を、顧客との「強固な信頼関係」へと転換するためのプログラムです。クレームの本質を「改善のヒント」と捉え、感情のメカニズムに基づいた論理的な初動対応を習得します。 事態を複雑化させないための「聴く技術」と「伝える技術」を磨くことで、組織全体の対応力を高め、プロフェッショナルな顧客対応体制を構築することを目指します。
対象	全社員
所要時間	3時間

【プログラム例】

プログラム	項目	手法
クレームの本質と 心理学的理解	・「防御感情」としての怒り ・6秒の心理学 ・期待と現実のギャップ	講義 ワーク
信頼を回復する 初期対応の技術	・メラビアンの法則を活用した誠意の伝達 ・共感フレーズとクッション言葉 ・感情処理のステップ	講義 ワーク
リスクを回避する ロジカル・コミュニケーション	・「部分謝罪」の活用 ・5W1Hによる客観的事実の把握 ・ケーススタディ	講義 ワーク ディスカッション

※プログラムや項目は、貴社と打ち合わせしながら、変更してまいります。

クレーム対応研修

【概要】

1	クレームの本質と心理学的理解 ■ 怒りは自尊心や安全を守るための「防御感情」であることを理解し、冷静な対応の土台を作る。 ■ 怒りの最大火力が継続する時間は「6秒」間であるため、その対処法を学び、初期の衝動的な失言やムダな説得・反論を抑える。 ■ クレームを「サービスへの期待と現実のギャップ」による不満の表明と捉え、改善のヒントとして活用する姿勢を養う。
2	信頼を回復する初期対応の技術 ■ メラビアン法則に基づき、表情・姿勢・声のトーンといった「非言語情報」で誠意を伝える重要性を習得する。 ■ 「低めの声」「ゆっくりしたスピード」など、相手に真摯に聞こえる話し方のコツを実践的に学ぶ。 ■ 感情処理を優先し、相手が「理解された」と感じることで対話の余裕を生み出すステップを理解する。
3	リスクを回避するロジカル・コミュニケーション ■ 「部分謝罪（不便や心配をかけた事実のみへの謝罪）」を活用し、全責任を認める前に相手の感情を鎮める技術を磨く。 ■ 尋問にならない「クッション言葉 + 5W1H質問」により、正確な事実確認と状況把握をスムーズに行う。 ■ 相手のタイプ（せっかち・年配等）に合わせたペース配分を行い、不要なイライラを回避する配慮を身につける。