

講座概要



コース名	オペレーターコース				
科目群	コミュニケーション系 Communications	種類	必修	単位	2
講座名	クレーム対応の基礎	講座番号	CC-105	担当講師	藤木 健

到達目標	幅広いクレームの種類を理解し、それぞれの対処法を学ぶことにより、恐れずにクレーム対応ができるようになること	
概要	クレーム対応の基礎的な考え方を学べる講座です。クレームとは何かを整理します。 クレーム対応6つの基本手順を体系的に学び、さらにお断りすべきクレームのパターンまで学びます。	
前提知識	特にありません。コールセンターでクレーム対応を実践したいすべての人に有効な講座です。	
授業内容	回数	内容
	紹介	この講座の目的や構成、講座のハイライトを紹介します。まずここから始めてください。
	第1回	クレームの仕組みと近年クレームが増加しているメカニズムを解説します。 クレームの定義、クレームの種類分けについて学びます。
	第2回	クレーム対応6つの基本手順の前半となります。クレーム対応の最初にすべき行動（お詫び・傾聴・心情理解）がわかります。クレームの内容を捉えて、対応の準備ができます。
	第3回	クレーム対応7つの基本手順の後半となります。クレーム対応の初動に続く対応（事実確認・解決策提示・お詫びの感謝）がわかります。クレームの内容を捉えて、対応の準備ができます。
	第4回	悪意・異常・グレークレームの対応方法、お客様ではなく、クレマーとして分類される場合の対処方法がわかります。その具体的なお断りフレーズについても学びます。
教材	講座中のプレゼン資料が教材となります。	
参考図書	クレマーと闘う 藤木健 著 （リックテレコム）	
講師から	クレーム対応、出来れば避けたいですが、今や避けることは不可能というぐらいに、増えてきていると言われています。そして、カスハラという言葉に象徴されるように、ハードなクレームは年々増加をたどるばかりです。この講座では、そんなクレームを種類に分けて考えたうえで、それぞれのクレームにどのように対応していけばよいのかを解説しています。最終的には、自分で対応できないクレームを見極め、早めに組織対応に切り替えるポイントもご紹介しておりますので、必見ですよ！	

<シラバス・講座概要の使い方>

CC-Universityの講座の概要や目的を理解し、講座を受講する際のガイドとして活用してください。

個人として活用する場合は録画・画面のスクリーンショット等は自由です。CC-Universityの講座の著作権は本学と担当講師に帰属します。

<免責事項>

CC-Universityは掲載した動画に関する情報の正確性、完全性、正当性の確保に努めますが、これらを完全に保証するものではありません。

CC-Universityへの受講者からのコメントについて、正確性、完全性、正当性を認めるものではありません。

受講者がCC-Universityの情報を利用したことにより、受講者または第三者が被った損害について、いかなる場合でも一切の責任を負いません。

受講者間または受講者と第三者間のトラブルにより、受講者または第三者に生じた損害について、いかなる場合でも一切の責任を負いません。

システム障害、保守などにより事前に通知することなく、CC-Universityチャンネルの運用を停止する場合がございます。

講座内容は、予告なく変更する場合があります