一人ひとりの思いを、もっと実現できる地域社会にする
(株)ちばぎん総合研究所

ちばぎん総研会員限定
「無料招待券」利用対象講座

お客様対応に携わる
対応担当者・現場責任者・管理職

どんな相手でもストレスゼロ!!

超一流のクレーム対応

クレーム・カスハラ対応に必要なマインドとノウハウ

その悩み、自信に変えます

- お客様対応力を高めたい
- 無理難題な要求への対応方法を知りたい
- クレーム対応に不安を感じる
- カスハラから従業員を守りたい



間違ったクレーム対応による信頼低下を防ぎ、
お客様の怒りを笑顔に変える対話術を習得。
カスハラの見極め方と実践的な対処法についても学びます。

講 師

2,000件以上の実対応から生まれた「クレーム客をファンに変える対話術」



- リクルートグループお客様相談室でクレーム対応を担当
- 年間200本の講演に登壇

圧倒的な経験知と人を元気にするトーク

谷 厚志 氏
(一社)日本クレーム対応協会
代表理事

著書
「超一流のクレーム対応」
(日本実業出版社)他



主な内容

クレームを信頼に変え、カスハラから組織を守る。

- クレームへの恐怖心を取り除く
- クレーム対応に失敗する人の共通点
- 炎上を防ぐ3つの心得
- お客様の要望は大きく分けて2つある
- クレーム対応の最後に言ってはいけない言葉
- カスハラの見極め方と終わらせ方
- 【ケーススタディ】
  無理難題な要求の切り返し方
- カスハラに強い組織の作り方

2027年2月3日(水)
13:00～16:00

会 場 稲毛セミナールーム
または Zoom(ウェビナー)

受講料 会員:14,300円 消費税込(資料代含)
一般:25,300円 消費税込(資料代含)
※1社2名以上ご参加の場合、合計金額の10%を割引きます

定 員 稲毛会場:30名 Zoom:50名
※申込者が10名未満の場合は、中止とさせていただく場合がございます

お申込みはホームページへ ▶▶▶ 会場参加 Zoom参加

会場参加ご希望の方

01 **弊社ホームページからお申込みください。**

会場参加お申込み・ちばぎん総合研究所

ご連絡担当者宛に確認メール（自動返信）が届きます。

02 **受講票、請求書をご連絡担当者宛に郵送いたします。**

Zoomによる参加ご希望の方

01 **弊社ホームページからお申込みください。**

Zoom参加お申込み・ちばぎん総合研究所

ご連絡担当者宛に確認メール（自動返信）が届きます。請求書をご連絡担当者宛に郵送いたします。

02 **お申込み確認後1週間以内に、事前登録の案内メールを受講者宛に送ります。**
メールにある事前登録用URLからZoomへの事前登録をお済ませください。

03 **登録後、参加案内メールが届きます（自動返信）**

※WEB会議システム「Zoom」を利用します。インターネットが使用できる環境が必要です。
※資料発送後のキャンセルは受講料を頂戴いたします。ご了承ください。
※著作権保護のため、画面共有や投影してのご利用など、お申込受講者以外の視聴はご遠慮ください。

受講料のお支払方法

自動引落契約のある会員の方

セミナー開催月の翌月5日に、ご契約口座（会費支払口座）より所定金額を引き落としいたします。

請求書を連絡担当者宛にご郵送します。

※領収書が必要な方は別途ご連絡ください。

自動引落契約のない会員及び一般の方

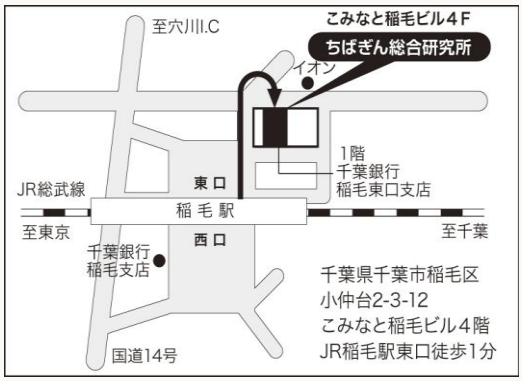
請求書をご郵送いたしますので、開催日前日までに指定口座へお振込みください（振込手数料はご負担願います）。

※領収書は発行いたしません。「振込金受取書」を領収書としてご使用ください。

注意事項

- ✓ **講演の録音、録画はご遠慮願います。**
- ✓ 開催当日のキャンセルは受講料を頂戴いたします。ご了承ください。
- ✓ Zoom参加の場合は資料発送後のキャンセルは受講料を頂戴いたします。ご了承ください。

稲毛セミナールーム案内図



駐車場はございません。お車でのご来場はご遠慮ください。

お問い合わせ先

株式会社ちばぎん総合研究所
人材育成コンサルティング部

TEL: **043－351－7430**

ホームページ:https://www.crinet.co.jp/

弊社ホームページからメールマガジンにご登録いただくと、いち早くセミナーの予定をお届けします！ぜひご登録ください。
https://www.crinet.co.jp/mailmagazine/

※個人情報の利用目的　商品やサービス等のお申込受付のため。　商品やサービス等のご提供に必要なご案内・ご連絡・ご請求を行うため。
なお、個人情報の利用目的の詳細につきましては、弊社ホームページの個人情報保護宣言をご覧ください。