

平成21年度マーケティング研修

「営業のクレーム対応実践セミナー」（東日本）実施報告

1. 研修期間： 平成21年4月17日（金）
2. 出席者数： 29名
3. 研修場所： JAビル 7階 705会議室
4. 講師： (株)インソース
専任講師 森 義隆 氏
5. 研修プログラム：
 - (1) 交渉とは？
 - (2) 説得の前提として
 - (3) 3つの説得方法について
 - (4) クレームとなった場合の交渉のコツ ～4つのステップ～
 - (5) 顧客交渉トレーニング
 - (6) まとめ（アンケート等）
6. 研修状況：
 - (1) 今年で2回目の研修であったが、昨年の研修の実績を踏まえて、研修開始後即、グループを作り実践的な内容で講義が進められました。
 - (2) CSは、初期対応（初動）が大切でその対応により90%がクレームになってしまう。まずは、接客・接遇を通じて立場を変えて考える事から開始しました。
 - (3) 個人でまずは考え、グループ内討議・意見交換をし、グループ発表をします。それに講師から重要なポイントの指摘とアドバイスを受けました。
 - (4) クレーム対応では、情報の共有化と行動の共有化が重要なポイントで、その手法として、発生したクレームの内部回覧やクレーム対応のロールプレイングやマニュアル作成など具体的な解説がされました。
 - (5) また、クレーム対応として、その内容、相手により対応を変える。謝罪の対応としてメールでの謝罪は絶対しないなど事例を用いて具体的にわかりやすく解説されました。
 - (6) お詫びは、相手の期待を超える謝罪でなくてはいけないということを体験談など具体的事例をまじえポイントを話されました。
 - (7) 電話対応のポイントの手順として、名乗りからクロージングまでを説明されました。
 - (8) 講義全体は、ケーススタディをもとにグループ討議・発表、講師からのポイントおよびコメント、解説が体験談など多く用いて大変判りやすい講義内容でした。
 - (9) 普段の何気ない対応を体系だて、重要なポイントを確認し、ケーススタディからさらに実践的な内容となっていました。

《研修風景》



森講師から研修の目的・進め方などの説明があり、スタートです！！



早速グループに分かれ、与えられたテーマでグループ討議です。

リーダー役、書記役、発表者など役割分担を決め段取り良く各グループ取組んでいました。



グループでまとめた意見を書記役が白板にまとめます。



各グループの発表者は、まとめた意見をコメントを加えて他のグループへ発表しました。
 同じテーマでも各グループで共通しているもの、独自のものなど特徴ができました。



各グループの発表や講師のコメント、ポイントの説明に全員が熱心に傾聴していました。

7. アンケート結果（抜粋）

（全体評価）

- ・実践的な内容で、さらにロールプレイングにより自分で考える時間が持てた
- ・クレーム対応の流れや、多分やの対応の仕方など聞いたのが良かった
- ・ポイントがわかりやすく、実際の場面が想像できた（他3名）
- ・業務で実践できる内容であった（他2名）
- ・クレーム対応の具体的な仕方がわかった（他2名）
- ・わかりやすい内容であった（他1名）
- ・様々なクレームの事例が多くわかりやすかった
- ・クレーム対応で見落としていた点が明確になり実践的で勉強になった（他1名）
- ・内容の濃さに満足した
- ・グループワーク中心の内容で、聞くだけの講座より理解しやすかった

(講師への評価)

- ・実体験の話が勉強になった (他 5名)
- ・メリハリがあり良かった
- ・事例を多様し、とてもわかりやすかった (他 5名)
- ・非常にわかりやすく、聞いていて全然飽きることがなかった (他 2名)
- ・体験談やためになる話、興味をひきつける話が多くあっという間の1日だった
- ・体験を通した話だったので、生きた研修内容だった
- ・とても聞きやすかった

(研修会運営について)

- ・事前連絡などがしっかりしていて良かった
- ・スムーズな進行であった
- ・研修に当たってのジム連絡事項や注意事項が的確であった
- ・開催時期が良かった (他 1名)
- ・時間配分が良かった (他 1名)
- ・音楽は、onとoffがはっきりできて良かった