

ステップアップ研修「悪質クレームの法的対応」

【第1回】	【実施日】	6月30日(金) 13:30~17:00
	【受講決定者数】	68名
	【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・悪質クレーマーへの対応の切り上げ方やこちらの気構えなどこれまで「その場の雰囲気」で判断していたことに基準を設けることができました。 ・ロールプレイを通してクレーム対応を学べたため、実際に自分が不当要求に対面した際の対応イメージを持つことができました。 ・事前に想定をしておき、いざというときに困らないようにすることが必要だと強く思いました。 また、自分の取り扱っている法律を知っておくことも大事だと感じました。 ・実際のワークとともに具体的な対応事例が理解しやすい講義でした。事例と対応がわからないため、不安であると感じたため、事前に対応方法を把握することが重要と感じました。
【第2回】	【実施日】	11月6日(月) 13:30~17:00
	【受講決定者数】	69名
	【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・似たようなケースの紹介があり、今後の対応に活かそうだと感じました。 ・悪質クレーマーの特性を学ぶことができ、その上で、クレーマーに対応するための心構え、具体的な文言、態度、対応策を知ることができました。これまで具体的な対応策を身に付けられていなかったため、今回の研修で学んだことをしっかり自分のものにするよう努めます。 ・現在抱えているクレームに対して、これまでも概ね外れた対応はしていなかったと確認できたので、学んだことをさらに駆使して対応していきたいと思いました。 ・悪質クレーム対応の経験がありますが、今回初めて勉強させていただきました。この様なクレームをいつでも受けるという意識で業務に臨むことは大切だと思いました。