

開催日時：2024年1月12日（金）
13:00～17:00

開催場所：明治安田生命丸の内
MYPLAZA会議室／Zoom

【第1部】分科会活動

【第2部】講演会

「毎日の仕事が楽しくなる！
クレームにならない対話術」

講師：日本クレーム対応協会 谷 厚志 氏



谷講師のリクルート時代のご経験、実際にお客さまの立場でお客さま相談室へ問い合わせをした際の
応対者からの学びを交えてお話いただき、あっという間の90分間でした。

お客さま対応するうえで大切にすることが、ふんだんに盛り込まれていました。

クレームを言われなかったためには、お客さまのことをよく理解し（お客さまのよき理解者となり）、お客さまのな
りたい姿や背景を考えて応対する。正当性を主張したり、否定したりしてはせずお客さまに恥をかかせては
いけない。テクニック重視ではなく、人としてしっかりと接し、受け止めることが重要であることを再認識すると
てもよい機会となりました。