

# 教育講演 「“ピンチ”を“チャンス”に変えるクレーム対応術」

総会長 入田和男の『ここが知りたい!!』

全職員に聴いてほしい『クレーム対応術』。献血者からのクレームに限らず毎日押し寄せるさまざまなタイプのクレーム。社会に出たら避けては通れない道。ならば、その対応術を習得し、日々悩まされ、心身ともに疲弊させるクレームから解放されようではないか！正しい対応術を身につけることで、自身のみならず、相手をも楽にすることができる。一石二鳥。さらに、対応に要していた時間とエネルギーを他の業務に充てることができ、生産性の向上に繋がる。一石三鳥。逃げたら負け！のクレーム対応。その心得とノウハウ、反転攻勢の奥義を聴き逃すな！Don't miss it！



日下部 絵美 氏  
(株式会社インソース講師)

九州BBC 献血管理課制作 — クレーム事例紹介映像 2017年1月 —

クレーム対応の事例共有の目的で制作しました。出演は全員職員で、意外な演技力を発揮しています。4分弱の内容です。



## 略歴:

- 1993年 大手複写印刷機の保守サービス会社へ入社  
福岡CSSセンター配属 電話オペレーターとして入電業務に従事。  
福岡RSセンターへ異動後、社内エンジニアへの技術指示を実施、導入教育担当を経て、人材派遣社員教育部門の責任者となる。  
福岡教育センター異動後、社内研修講師として九州支社の社員450名を対象としたビジネスマナーの集合教育を行う。
- 2010年 外資系調査会社のトレーニング・教育部門へ入社  
専任トレーナーとして、コミュニケーションスキルアップコースを担当  
その後、厚生労働省主催の学生向け就職ガイダンス講師として活躍。
- 2011年 株式会社インソース講師に就任

## 実績:

総登壇回数	520回	(内容評価 97.3%、講師評価 97.2%)
民間企業での登壇回数	103回	(内容評価 97.9%、講師評価 98.2%)
自治体・官公庁での登壇回数	365回	(内容評価 97.1%、講師評価 97.0%)

・・・日下部先生から聴講者のみなさんへメッセージ・・・

クレーム対応に高度な「テクニック」は不要です。同組織に携わる全メンバーで「基本手順」をしっかりとおさえて実行していきましょう。

ビジネスパーソンとして「誠意をもって対応する」とはどういうことか？3種類の「きく」の使い分けをどう実施するのか？クレーム対応の仕事に8年半従事したノウハウをお伝え致します。明日から皆様の現場で使える「術」を1つでもお持ち帰りいただけたらと願っております。

クレームは組織対応が必須です。

3つの基本姿勢「3S」。

しっかり・じっくり・信じて。

チーム対応力についてもお伝え致します。