

eラーニングライブラリ® 新コース
『クレーム対応基本コース』新規開講 6月24日開講
クレーム対応を「チャンス」と「リスク」の両面から考える

株式会社日本能率協会マネジメントセンター(代表取締役社長：長谷川隆、中央区、以下 JMAM[ジェイマム])は、オンラインで学べる法人企業向け教育ツール eラーニングライブラリ^{※1}の新コースとして、6月24日から『クレーム対応基本コース』を開講します。

インターネットの普及、特に SNS の広がりによって、誰でも簡単にクレームを不特定多数へ発信でき、ネット上で拡散しやすくなっています。また、顧客の権利意識の向上に伴い、クレームに迅速かつ適切に対応することは、特定の部門・社員のみならず、すべての社員にとって必須のスキルです。

こうした背景を踏まえ、クレームへの対応に備えることは、いまや、顧客満足 (CS) に加えて、危機管理の一端として必須の取り組みであり、企業は全社員に対する教育の徹底が求められています。

そこで、eラーニングライブラリでご提供する『クレーム対応基本コース』(以下、本コース)では、クレームへの初期対応を適切に行うため、知っておくべき対応の基本ステップをおさえるとともに、個人としてできるスキルの磨き方について学びます。まず、クレーム対応の前提として、クレームが発生する背景の理解が必要です。そして、顧客満足を高めるという「チャンス」に限らず、対応で費やす時間的・心理的に「リスク」になる側面もある、という両面から理解することが基本姿勢となります。次に、組織として対応するためには「ルール」を守り、「ツール」によって情報共有を行い、個々人のもつ「スキル」に磨きをかけることが必要です。

なお、本コースの後継コースとして9月に開講予定の『クレーム対応実践コース』では、事例を通じて、より実践的なクレーム対応を学びます。

JMAM が提供する eラーニングライブラリは、オンラインで1年間、いつでも、何度でも、手軽に学ぶことができる、法人企業向け教育ツールです。個々人の学習履歴を簡単に把握できるほか、費用についてもマネジメント系教育テーマ全102コースを一人あたり7,560円(税込)^{※2}というリーズナブルな価格で受講できます。パソコン、スマホ、タブレット端末などのインターネットを通じて手軽に取り組むことができ、現在、1,800社超、のべ87万人を超える企業・団体に導入されています。

このほかeラーニングライブラリは、管理職への人事・労務管理教育や全社一斉のコンプライアンス教育、内定者・新入社員教育、英語・中国語などのグローバル教育など、各社で幅広く活用されています。

JMAM では、今後も企業の人材育成を支援するべく様々なサービスを展開していく予定です。

日本能率協会マネジメントセンター (JMAM) について：JMAM は、日本能率協会(JMA)グループの中核企業として1991年に設立されました。通信教育・研修・アセスメント・eラーニングを柱とした人材育成支援事業、能率手帳の新生ブランド『NOLTY』や『PAGEM』を代表とする手帳事業、ビジネス書籍の発行を中心とした出版事業を通じて、「成長したいと願うすべての人」を支援し続けていきます。

www.jmam.co.jp

^{※1}：JMAM が提供する「eラーニングライブラリ®」は、「むずかしい」を「わかりやすく」、「手軽に学べて、満足できる」ことを特長とし、インターネットで、1年間、いつでも、何度でも受講できます。内定者・新人から管理職までの階層別教育、コンプライアンスやビジネススキル、語学といった目的別教育、技術・技能教育など幅広いラインアップとなっています。また、eラーニングライブラリの大きなメリットとして、契約期間中は追加料金無しで、新コースが続々追加されていくことです。教材改訂も随時実施しており、スマホ・タブレット対応等、継続的にeラーニングライブラリの充実を図っています。2016年6月現在、全159コースのラインアップを、1,800社、のべ87万人が利用しています。http://www.jmam.co.jp/hrm/elearning_lib/index.html

^{※2}：マネジメント系ライブラリ (2016年6月現在102コース) 10名さま、7万5600円 (税込) にてご利用いただいた場合の金額となります。ご契約内容に応じて、費用は変動いたします。eラーニングライブラリ® は、株式会社日本能率協会マネジメントセンター (JMAM) の登録商標です。

【報道関係者お問い合わせ先】

(株)日本能率協会マネジメントセンター 広報担当
TEL：03-6362-4361 (直通) / E-mail：PR@jmam.co.jp

【サービスに関するお問い合わせ先】

(株)日本能率協会マネジメントセンター e-ラーニング事業本部 TEL: 03-6362-4345

『クレーム対応基本コース』の概要

1. ねらい
 - ◆すべての社員が知っておくべきクレーム対応の基本を理解し、日常のクレーム対応への意識を高めることをねらいとしています。
2. 特長
 - ◆クレームへの対応を間違わないために、知っておくべき「基本」をおさえる。
 - ◆個人としてできるスキルの磨き方について理解する。

3. 監修： 株式会社日本能率協会コンサルティング
4. 学習時間： 想定学習時間 2時間 / 最短実行時間 25分
5. 対象： ビジネスパーソン全般
6. カリキュラム

- 第1章 難しいクレームが増えている**
- 1-1 難しいクレームが増えている背景
 - 1-2 クレーム対応の「チャンス」と「リスク」

- 第2章 クレーム対応の基本姿勢と3つの“ル”**
- 2-1 クレームを炎上させないための姿勢
 - 2-2 クレーム対応力を高める3つの“ル”

- 第3章 クレーム対応の基本的な流れ**
- 3-1 クレーム対応の3ステップ【ステップ1～2】
 - 3-2 クレーム対応の3ステップ【ステップ3】

- 第4章 クレーム対応のスキルを磨く**
- 4-1～4-2 聴き方①②
 - 4-3～4-4 話し方①②
 - 4-5 書き方
 - 4-6 期待の察知
 - 4-7 業務知識の説明

※テスト問題1回（客観式10問、ランダム出題）

学習画面例

スマホ版

クレーム対応はチャンスとリスクの両面から考える

商品・サービスの改善による顧客満足度の向上

使いやすくなった

行き届いてるじゃない

対応の成功によるお客様の信頼獲得(ファン化)

いい会社だわ

クレームはチャンス

クレームはリスク

クレーム対応時間が長時間・長期間に及ぶ 時間的なリスク

理不尽な怒りを繰り返しがつけられる 心理的なリスク

類似クレームの未然防止による将来のダメージ回避

コースメニュー 学習 閉F 戻る 一時停止

困難なクレームが増え続ける現状にあっては、クレームは、これまでのように「チャンス」としてだけではなく、「リスク」の面からも捉えておく必要があるのです。

PC版

1-1 難しいクレームが増えている背景

クレームの背景を知る

有名会社でも信用できない!

度重なる企業不祥事

マニュアルがわかりにくい!

企業への不信感

消費者は守られている!

消費者の権利意識の高まり

「生活」に関わる問題

情報収集と伝達手段の広がり

インターネットの普及 SNSの広がり

手軽に調べて手軽にクレームを発信できる!

消費者契約法

特定商品取引法

割賦販売法

訪問販売法

製造物責任法(PL法)

個人情報保護法

消費者庁 ホームページ 参照

自分が損をしたくない!

誰もが多くの情報を得やすくなり、身近な生活の不満や不安から起るクレームを、拡散しやすめています。

3-2 クレーム対応の3ステップ 《ステップ3：謝罪と感謝、そして提案》

クレーム対応の基本ステップを学ぶ

ステップ3 提案(問題解決)

期待を察知するスキル

謝罪と感謝 心理的ケア

提案 問題解決

お客様

理解と察知 相互理解

傾聴

ステップ2

情報収集と関係構築

ステップ1

謝罪と感謝

期待が利く!

ファンランク上の〇〇はいかがでしょうか? すぐご用意できます。

業務知識を説明するスキル

必須スキル

次の章で、スキルについて詳しくお話ししていきます。

期待を察知する業務知識の説明

コースメニュー 学習 閉F 戻る 一時停止

次の章では、お客様の満足を高め、適切なクレーム対応を行うためのスキルについて、学習しましょう。