

eラーニングライブラリ® 新コース
『クレーム対応実践コース』 8月26日新規開講
「やんわり」でなく毅然とした対応で再発防止・未然防止へ

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、8月26日から『クレーム対応実践コース』(以下、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。

eラーニングライブラリでは本コースのテーマに関連して、基本的なスキルを学ぶ『クレーム対応基本コース』を7月に開講し、「クレーム対応の重要性を再認識した」「基本的な考え方を分析的に学習できて有意義だった」という受講者の声をいただいています(8月時点 1,400名超の受講)。後継コースである本コースでは、クレームの「リスク」の側面に着目し、毅然とした対応を行うために知っておくべき対応のポイントを、事例を通して学ぶとともに、今後の再発防止と未然防止の対策について考えます。教材の学習の流れは、まず、クレームの「リスク」に対応するには、「やんわり」な対応ばかりでなく、「きっぱり」とした対応への切り替えが求められることを確認します。次に、お客様の期待に応じたクレーム対応について、典型的な4つの事例を通して考えます。そして、今後のクレーム対応のあり方と、類似のクレームの再発防止と未然防止のためにできることをおさえます。

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104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、1,850社超、のべ91万人を超える企業・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8月現在、全161コースのラインアップを、1,850社超、のべ91万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8月現在104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

『クレーム対応実践コース』の概要

1. **ねらい**
◆事例を通してクレーム対応の「リスク」の側面について考えることで、職場でクレームが起こった場合にも応用できるようになることをねらいとしています。
2. **特長**
◆事例を通して、クレームに対する実践的な対応方法について理解する。
◆再発防止・未然防止のための適切な対応をおさえる。
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 32分
5. **対象**： ビジネスパーソン全般
6. **カリキュラム**

プロローグ クレームは「チャンス」から「リスク」へ

第1章 クレーム対応がめざすこと

- 1-1 毅然としたクレーム対応をめざす
- 1-2 傾聴から改善提案のプロセスを意識する
- 1-3 決まりごとを知って対応する
- 1-4 「やんわり」から「きっぱり」を使いこなす

第2章 クレーム対応の典型的な4つのケース

- 2-1~2 ケース1・臨機応変と勝手な判断は違う
 - 2-3~5 ケース2・わかりやすく説明する
 - 2-6~7 ケース3・お客様は本当は何を期待している？
 - 2-8 ケース4・「きっぱり」と断ることも必要
- ※2-1~2-8は、失敗例と成功例のケース

第3章 再発防止と未然防止のためにできることとは？

- 3-1 クレームを分析して再発と未然防止につなぐ
- 3-2 お客様のクレームや声から、本質的な価値に気づく

※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

1-1 毅然としたクレーム対応をめざす

お客様の要求レベルに応じたクレーム対応を考える

お客様の要求（期待）
組織の対応
お客様の望まれる対応
お客様満足の上昇

主張に理がある
軽

組織としてできる限界

重
理不尽で過剰な要求
上司を出せ！
誠意を見せるまで帰らない！

支払い義務はない！
ネットに流布する！

ところが、要求の内容が、「組織としてできる限界」を超え、合理性に欠けている場合は、「リスク」として捉えるべきです。

PC版

1-4 「やんわり」から「きっぱり」を使いこなす

この断り方はどのタイプでしょう？

「やんわり」 「どちらでもない」 「きっぱり」

適切なものを選んでください

この断り方は、「やんわり」でしょうか、「きっぱり」でしょうか？

クレーム対応の活用

日々の記録
クレームの対応記録
分析
クレームの原因究明
対応方法
共有化
再発防止
未然防止

クレーム対応全般の問題
(原因例)業務知識不足
(対策例)業務知識の観点検

類似クレームを受けない

再発防止
同じクレームを受けない

他の商品・サービスについても、「業務知識不足」が、同様のクレームを招いていないかチェックし、対策を講じることで、再発・未然防止が行えます。