

2025 年度『人財』育成サポートプログラム

クレーム客をファンに変える クレーム対応の基本 <半日研修>

ねらい

- クレームの発生原因と傾向を理解し、対応のスキルを学びます。また、ロールプレイングを通して実践力を鍛えます。

日程/会場

開催日		会 場	時 間
新潟会場	2025 年 6 月 16 日 (月)	第四北越銀行新潟駅南支店 2 階 セミナールーム	13:00~16:30 (受付開始 12:30~)
長岡会場	2025 年 6 月 26 日 (木)	米百俵プレイス西館 6 階 第四北越銀行セミナールーム	

講座内容

1. クレームとは
 - ・クレームの手段と特徴
 - ・クレーム対応の捉え方
 - ・クレームの分類
2. クレーム対応の基本
 - ・クレーム対応に必要な3つの力
 - ・クレーム対応5つのプロセス
3. クレーム対応の演習

講 師

第四北越リサーチ&コンサルティング(株)

主席コンサルタント 浅井 紀子 (キャリアコンサルタント) / 主任コンサルタント 神保 陽子 (キャリアコンサルタント)

定 員

各会場とも先着 30 名 (最少催行人数 8 名)

申込期限

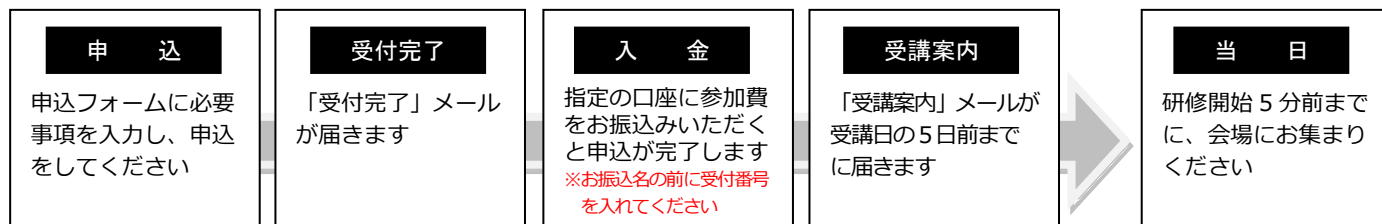
2025 年 5 月 20 日 (火)

申込方法

- ①右記の二次元コードから申込フォームにアクセスし、必要項目をご入力ください。
※第四北越キャリアブリッジ(株)ホームページ (<https://www.dhfg.co.jp/dhcb/>)、または
第四北越リサーチ&コンサルティング(株)ホームページ (<https://www.dhrc.co.jp/>) から
もアクセスできます。
- ②「受付完了」メールを受信後、10 日以内に【参加費振込口座】へ参加費を
お振込みください。お振込みいただいた時点で申込が完了します。



<お申込からご参加までの流れ>



※1 「受付完了」メールが届かない場合は、第四北越キャリアブリッジ(株)までお問い合わせください。

※2 申込フォームにご入力いただいた個人情報は、お問い合わせの対応、参加者名簿作成、アンケート実施や各種サービスのご案内に利用させていただきます。また、当日のセミナー運営のために講師と参加者名簿を共有します。

参加費

[1人あたり]

第四北越経営者クラブ会員	11,000 円 (消費税込)
第四北越リサーチ&コンサルティング会員	13,200 円 (")
一般 (上記以外の方)	15,400 円 (")

【参加費振込口座】

第四北越銀行 新潟東大通支店 普通預金 6303792
第四北越キャリアブリッジ株式会社

<キャンセル料>

お客様のご都合によるお申込み後のキャンセルは、以下の通りキャンセル料を申し受けます。

■受講日の7日前まで … なし

■受講日の6日前～受講日当日 … 参加費の100%

※キャンセルに伴う返金の際の振込手数料は、返金額より差し引かせていただきます。

会場

	会場	住所
新潟会場	第四北越銀行 新潟駅南支店	新潟市中央区南笹口1-2-1
長岡会場	米百俵プレイス西館	長岡市大手通2-3-10

■新潟会場は第四北越銀行新潟駅南支店の駐車場がございます。

(※)研修時間分の駐車サービス券をお渡しできます。

満車の場合は、恐れ入りますが各自のご負担で近隣のコインパーキングをご利用ください。

■長岡会場は米百俵プレイス北館の駐車場がございます。

(※)駐車料金は各自でご負担いただきますようお願いいたします。

その他

- 急用や体調不良等により欠席される場合は、必ず第四北越キャリアブリッジ(株)へご連絡ください。
- 『人財』育成サポートプログラムの総合パンフレットは、第四北越キャリアブリッジ(株)および第四北越リサーチ&コンサルティング(株)のホームページからご覧いただけます。

お問い合わせ

第四北越キャリアブリッジ株式会社

TEL:025-282-5704 E-mail:dhcb2825708@dgin.jp

◆最少催行人数について◆

※セミナー開催の最少催行人数に達しなかった場合には、中止となる可能性がございます。中止の場合は開催の1週間前までにご連絡し、ご入金済みの参加費はご返金いたします。