

2026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と実践 <1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。ロールプレイングを通じて実践力を鍛えます。また、カスタマーハラスメントの見極め方、現場で対応する際のスキル、組織としての防衛策について学びます。

日程/会場

	開催日	会場	時間
新潟会場	2027年 3月 4日 (木)	第四北越銀行新潟駅南支店 2階セミナールーム	10:00~16:30 (受付開始 9:30~) ※昼食付
長岡会場	2027年 3月 10日 (水)	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・演習
 - ・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. カスタマーハラスメントとは
4. カスハラを見極める
5. ケーススタディ

講師

第四北越リサーチ&コンサルティング株式会社
コンサルタント 長谷川 梨絵 / 主任コンサルタント 神保 陽子

定員

各会場とも先着 30名 (最少催行人数 8名)

申込期限

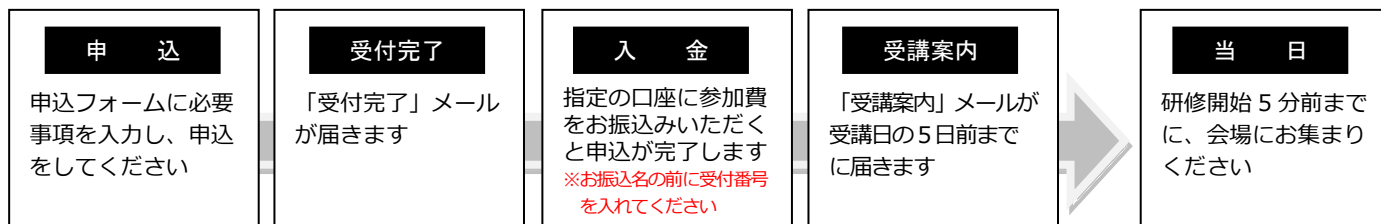
2027年2月22日 (月)

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㈱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㈱ホームページ (<https://www.dhrc.co.jp/>) から
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㈱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/
昼食付〕

第四北越経営者クラブ会員	15,400円 (消費税込)
第四北越リサーチ&コンサルティング会員	16,500円 (")
一般 (上記以外の方)	22,000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

- ・できる限り公共交通機関のご利用をお願いいたします
- ・お車でお越しの場合は、恐れ入りますが近隣の有料駐車場をご利用ください (※)
- ・第四北越銀行新潟駅南支店の駐車場は銀行利用者専用のため、駐車はご遠慮ください

■長岡会場

- ・米百俵プレイス駐車場もしくは近隣の有料駐車場をご利用ください (※)

(※) 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。