

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.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

組織としてできる限界

支払い義務はない!

ネットに流布する!

軽

重

上司を出せ!

誠意を見せるまで帰らない!

無理な要求

上司を出せ!

誠意を見せるまで帰らない!

コースメニュー

手紙印刷

戻る

一時停止

進む

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?

1-4 クレームを分析して再発防止・未然防止につなぐ

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

クレーム対応全般の問題

対応方法

共有化

再発防止

未然防止

類似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。