



報道関係者各位  
プレスリリース

Knowledge Society

平成 26 年 3 月 10 日

株式会社ナレッジソサエティ

## 起業する前に知っておく クレーム対応の基本

<http://www.k-society.com>

起業家向けシェアオフィス・コワーキングスペースを運営する株式会社ナレッジソサエティ（本社：東京都千代田区、代表取締役：山瀬明宏、以下、ナレッジソサエティ）は、会員起業家の業績アップ支援の一つとして、会員をスピーカーとしたセミナーを開催する。その第二弾が、3月 13 日に開催される。

起業家向けシェアオフィス・コワーキングスペースを運営するナレッジソサエティは、会員起業家をスピーカーとしたセミナーを隨時開催していく。

第二弾は、ネガポジ代表 益田麻実(ますだあさみ)氏をスピーカーにセミナーを開催する。

タイトル	起業する前に知っておく クレーム対応の基本		
日時	2014 年 3 月 13 日(木) 18:30~20:00(受付開始 18:00)		
会場	ナレッジソサエティ イベントルーム 東京都千代田区九段南 1-5-6 りそな九段ビル 5F		
アクセス	都営地下鉄新宿線	九段下駅	6 番出口徒歩 1 分
	東京メトロ半蔵門線		
	東京メトロ東西線		
料金	一般：3,000 円 会員：無料		
内容	<p>クレーム対応は、すでに日常の基本業務の一要素となっています。クレームを迅速に円満に解決することで、お客さまから信頼され、企業価値を高め、競争優位の源泉を得ることができます。しかしながら起業時はマンパワーもなくクレーム対応に専門の部署を置くことはできません。起業家の方ご自身がクレーム対応に当たらなくてはならないのです。</p> <p>このセミナーでは、年間 4 万件もの「お客さまの声」に接してきた経験をもつクレーム対応コンサルタントが、起業時に必要なトラブルを未然に防ぎ、顧客満足度を上げるクレーム対応の基本ノウハウについて 5 つのステップでわかりやすくお伝えします。</p> <p>【セミナーカリキュラム】</p> <p>1. ガイダンス</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- クレーム発生のメカニズム</li><li>- クレーム対応でお客さまをファンにする</li><li>- お客さま対応 8 つの原則</li></ul> <p>2. クレーム対応の基本</p> <p>S T E P 1 - 事前準備「想定力」</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ お客さまの質問に備える</li><li>・ 競合他社の動きに興味をもつ</li><li>・ 応答をシミュレーションしてみる</li></ul> <p>S T E P 2 - 序盤対応「開く力」</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 第一印象で「誠実」を感じさせる</li><li>・ お客さまのペースにあわせる</li><li>・ お客さまと信頼関係の土台をつくる</li></ul> <p>S T E P 3 - 中盤対応「聴く力」</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ クレームを聴きとる</li><li>・ コンプレインを聴きとる</li><li>・ お客さまのマイナス感情をデトックスする</li></ul> <p>S T E P 4 - 終盤対応「話す力」</p>		

- ・主導権をもって場面転換をする
- ・お客さまに「うん」と言っていただける言い回し
- ・無理な要求は角を立てずに断る S T E P 5  
—アフターフォロー「関心力」
- ・ほんのひと手間でお客さまとの信頼関係は強化できる

### 3.まとめと質疑応答

#### 【受講者の声】

- ・お客さまとのやり取りの具体例も提示していただくことで、教えてくださった内容がすんなりと自分の中に入ってきました。
- ・講師の方が優しい話し方で、とてもわかりやすかったです。お客さまと接するときの参考になりそうな話し方・表情・仕草でした。
- ・頑固な60代男性のお客さまによくいろいろ言われていたので、これから対応の役に立ちそうです。

<ナレッジソサエティセミナー>

## 起業する前に知っておく クレーム対応の基本

これさえ知っておけば、起業後にクレーム対応につまずくことはありません!

**起業時に、現場ですぐ使える  
クレーム対応技術が身に付きます**

ネガポジ代表  
クレーム対応コンサルタント  
**益田 麻実**  
ますだ あさみ  
Nega > Posi

#### ■会社概要

会社名：株式会社ナレッジソサエティ  
住所：東京都千代田区九段南1・5-6  
りそな九段ビル5F  
資本金：1,000万円  
事業内容：起業家向けシェアオフィスの運営

#### ■本件に対する問い合わせ先

株式会社ナレッジソサエティ 担当：久田(ヒサダ)  
URL <http://www.k-society.com>  
TEL 03-6272-5627 / Email [info@k-society.net](mailto:info@k-society.net)