

セミナータイトル

経験**ゼロ**でもすぐ身につく、ストレス**ゼロ**の「クレーム対応」実践講座
～ 10年1万件対応の達人だからこそその**ノウハウ** ～



氏名：堀北祐司（ほりきた ゆうじ）

クレーム対応アドバイザー

■ 想定する対象者

- ・自社の社員に「クレーム対応のノウハウ」を身につけさせたいと考える経営者
- ・お客さま相談室など、クレーム対応の部署へ配属された新人
- ・ストレスが溜まっている担当者

■ コンセプト/メッセージ

クレームが、「想像するだけで嫌だ」「また来たか!」といつも思うあなたへ。

クレームとは、お客さまからの正当な主張です。

ですが、頭でわかっている、怒られるというのは嫌な仕事です。これは事実です。

その気持ち、私は 痛いほど わかります。

私は、大手家電メーカーのお客さま相談室の責任者としてクレーム対応を10年以上行っていました。

しかし、もともと 好きで始めた仕事ではありません。

開発部門からの急な異動で、特に希望したわけでもなく、ある日、突然 やることになったのです。

ですので、本音を言うと、最初は、私もクレーム対応は、嫌で嫌で 仕方がなかったのです。

いつも いつもビクビクしていましたし、なぜ私が怒られなくてはいけないのか、理解できませんでした。

会社の仕事とはいえ本当に 嫌でしたし、つらかったです。

少し慣れてきたとしても、毎回 自分の対応に自信を持たず、慌てふためく毎日を過ごし、

本当にいつ辞めようかと常に思っていました。

お客様のところで約7時間怒鳴られ続けたという経験もあります。

いわゆる軟禁されたという状態です。来る日も来る日も、そのような日々ですから、

ついには 心が折れるという 経験もしました。

そんな私が、あるときから、

どうやら クレーム対応には、ストレスを大幅に軽減させる“**秘密**”があると気がついたのです。

それから、クレーム対応には、前向きに接することができました。

また、その頃から心が折れるということもなくなりました。

この秘密・コツは、私と同じように悩んでいる人には、早くこのコツを知ってほしいですし、何より社内が明るくなり、未然にクレーム防止しよう、クレームが発生したら全員で対応しようというチームの結束が高まります。

顔が強面(こもて)でもなく、強靱な肉体もなく、屈強な精神も持ち合わせていない私が、なぜ クレーム対応を 10年以上続けることができたのか!? その秘密をお伝えいたします。まずは欧州話法を学ぶことですが、それで済ますだけでなく、クレーム対応からサービスや製品を改善し、未来に活かすためには何をすればいいのかまで、お伝えします。

■ 内 容 60分もしくは90分 (以下、内容は概要となり、アレンジいたします) 半日(4時間など)

- 1) クレームという単語について 【講義】
 - ・頭の体操 アイスブレイク 【演習】
 - ・コールセンター業界について
 - ・「クレーム対応の基礎」 言葉を変える 対応の基礎
 - ・対応の流れ この流れがわかればクロージングまでのイメージができる。

- 2) お客様は2種類いる【講義】
 - ・全てのお客様を相手にするのか。お客様は神様かと考える必要があるのか
 - ・何をあなたは大事にするのか

- 3) 初めて対応するひとへ【講義】【演習】
 - ・経験ゼロの人は、相手に伝える言葉の量を多く知らない
 - ・顧客に納得してもらう切り返しフレーズ。

- 4) ベテラン対応者には2種類いる 【講義】
 - ・クレームのストレスを軽減するコツを知るとどうなるのか
対応のストレスを軽減するためのスキル
 - ・聴き方を知るだけで、クレーム対応のマインドが変わる 【演習】
日常でも使える聴き方のコツ。

- 5) カラー【色】を使って、クレームの発生原因とパターンを知る【講義】【演習】
 - ・自分自身がどのようなタイプの間人かを知る。(簡易診断付き)
 - ・発生原因を知る。なぜお客様は怒っているのか。
 - ・クレームのパターンの覚え方。いくつかのパターンは存在する。
 - ・ほめる裏技。日常でも使えるコミュニケーションの極意。

- 6) 改善【講義】
 - ・クレームを握りつぶすことなく、上司へ報告されやすくする組織作り
 - ・原因分析・改善から生まれるプロセスが会社の資産となる

■ 受講者の感想

◎〔初心者向け〕ストレスゼロのクレーム対応講座（4時間）

- 大変為になる話を聞かせて頂きまして、ありがとうございました。
正直なところを申しますと、ああいったセミナーというものは初めてで、しかも内容が「クレーム」や「ストレス」といった後ろ向き感しかないこともあり、参加しようと思ったのはいいものの、かなり迷いはありました。
でも今は参加して本当に良かったと実感しています！
あんなに笑えるセミナーであれば何回でも参加したいぐらいです（笑） <30代男性 >
- 全てにおいて勉強になりました。クレーム対応だけでなく、人生にも役立っていきたいと思います。 <20代 男性>
- カラータイプ別クレームコントロールは聞いていて納得することばかりでした。 <30代女性>
- 明るく元気でよかった。わかりやすく楽しく説明していただき、ありがとうございました。
非常に勉強になりました。ユーモアを入れながらの講座で、とてもおもしろかった。
丁寧で、とても簡単に説明していただき、わかりやすかったです。
クレーム対応に関して、動きやエピソードを交えて、わかりやすく話していただきました。
ボリュームも内容も充実していた。
4時間という短い時間でしたが、1日以上 の価値を感じた。
クレーム対応についてのカラータイプを意識すると対応に役立てると思った。 <30代男性>

◎クレーム対応から学んだ、職場をイキイキさせるコミュニケーション（90分）

- 今日のお話は、とってもためになりました。
わたしは、ストレスがたまりやすい性格で、限界まで我慢するタイプ。
でも、今日のお話を聞いて自分なりの目標ができました。
こんなに共感が持てたのは、ひさしぶり。すごく尊敬する人になりました。
今の仕事を頑張り、いつか先生と一緒に仕事をしてみたいと、はじめて感じた日でした。
<20代 入社6ヶ月 女性 コールセンター>
- 精神的に病んでいて、今も通院しているので、上司に勧められて参加しました。
ウツは、治るのだと聞いて、勇気と自信が持てました。本当に参加して良かったです
<20代 女性 有名飲食店勤務 >

■他の研修・講演テーマ

- ・ クレーマーは赤のネクタイを好む！～苦手な人と接する時の取扱説明書～
- ・ クレーム対応から学んだ職場をイキイキさせるコミュニケーション
- ・ 経験**ゼロ**でもすぐ身につく、ストレス**ゼロ**の「クレーム対応」
- ・ 初心者向け・ストレスゼロのクレーム対応講座
- ・ 「1 万件以上のクレーム接客で身につけたストレスフリーの対応術」
- ・ 「クレーム対応のプロに学ぶストレスゼロの対応ノウハウ」
- ・ 「クレームに負けない、ストレス対応研修」
- ・ 世界一簡単！「ストレス」と上手につき合う方法
- ・ ザッポスから学んだ職場をイキイキさせるコミュニケーション

■書籍・雑誌連載



世界一簡単！「ストレス」と上手につき合う方法
 <出版社>三笠書房

雑誌「家主と地主」コラム・連載

■メディア実績



雑誌：商業界 2012年6月特大号 住友生命『スミセイ BEST BOOK』 新聞：フジサンケイビジネスアイ FM ラジオ NACK5「monaka」, 東京スポーツ新聞, フジサンケイビジネスアイ, アントレ, 商業界, 戦略経営者, OL マニュアル, 宮崎中央新聞, 等

■実績



堀北祐司(ほりきたゆうじ)

クレーム対応アドバイザー・ストレスマネジメント 研究家

大手家電メーカーのお客様談室にて、1年目より責任者として抜擢される。

クレームを嫌がる同僚が2~3年で退職する中、10数年勤務し、通常1つの製品の窓口のみを担当するところを、汎用性のあるクレーム対応のノウハウを身につけていたため、5つ以上の製品窓口責任者となり、約10,000件以上のクレーム対応に関わる。開発部門から突然の異動のため、お客様相談室の存在意義について、常に考えていた。クレーム対応をし終えるだけでなく商品への改善提案を果敢に挑戦し意義を見出した。その成果として、800人超の相談員の中から「改善提案コンテスト」にて全国1位となり表彰される。これらの経験を活かし、研修講師として活躍中。

【職歴・経歴】

- 1997年 大手家電メーカー・グループ会社入社
技術本部基本ソフトウェアウェア部門にてシステムエンジニアを担当(奈良)
プログラミングなどの業務を担当するが、あまりの出来の悪さに、突然、異動となり
大手家電メーカー お客様相談室 (東京池袋) パソコンの相談員となる。
- 1998年 1年目よりパソコン相談員の責任者となる。
責任者として、困難な対応の意思決定やメーカーとしてのスタンスの決定などを行う。
- 2002年 このころより 数々のクレーム対応に悩むこととなり、徐々に心が折れる経験をする。
しかし、心の復活と共に 徐々にクレーム対応のノウハウを築き、花形商品の責任者となる。約7時間の軟禁事件などを経験するとともに、クレームを、テクニックにとどまらない心の在り方を体得した。クレームを対応するだけで終わらずことなく精力的に改善することに意欲を燃やし800人超の相談員の中から「改善提案コンテスト」にて全国1位となり表彰される。その結果、スタッフに クレームは単に対応をするだけでなく、次期製品に反映させるという新しいモチベーションを浸透させた。また汎用的なクレーム対応のノウハウを持っていたため、通常は1つの製品しか担当しない場合が多いが、5製品以上(パソコン・携帯端末・電子書籍・液晶テレビサイト・FAX機など)の窓口責任者を歴任することができ、約10,000件以上のクレーム対応に関わる。
- 2014年 11月に、世界一簡単!「ストレス」と上手につき合う方法 (三笠書房) 出版
- 2015年 雑誌 「家主と地主」で連載開始。
- 2016年 コールセンター業界の企業などに研修を開始。現在、研修講師として活躍中。 以上