



クレーム対応に関する研修会 (全従業員対象)を開催しました。

クレーム対応は、対応の良し悪しによって企業のイメージや顧客との信頼関係に影響を与えます。社員一人ひとりが初期対応の重要性を理解したうえで、丁寧かつ適切に対応することで、顧客満足度や、企業価値の向上につなげることもできます。そこで正しいクレーム対応を学んでもらう事を趣旨とした研修会を全従業員対象に企画し、2025年10月18日に当社の顧問弁護士「弁護士法人くすのき法律事務所 狩集英昭弁護士・穴澤一貴弁護士」を講師としてお招きして

～ クレーム対応の極意 ～

クレームの本質を把握し、「安全経営」を実現するために

～ 従業員と会社を守る！カスタマー対策セミナー ～

と題し、研修会を開催しました。

役員含め24名と三多摩トランスポート役員・従業員4名が参加するなか、講義の内容は狩集講師・穴澤講師のお手製テキストを用いて、「クレーム対応の要諦」「クレームの本質」「クレーム担当者の心得」「カスタマー対応のマニュアル」「他社のカスタマー対応方針事例」等、解説いただきました。

クレーム対応で大切な事は

クレームの表明は氷山の一角

- ▶ クレームの申し出は勇気のいる事。
- ▶ クレームの反対語は無関心（顧客は、どうしても良い相手にはクレームはいわない）
- ▶ クレームを訴えた顧客の54%～70%は問題が解決されれば再びその企業とビジネスしようとする。
特に問題が速やかに解決されたと感じるときにはその数字は95%にまで上昇する。

なので

「初動の重要性 適切な事実確認が非常に重要である」

かつ、クレーム担当者は

「相手の望むゴールに到達する手段を考える」

「相手に関心を持つ（居住地、家族構成 等）」

「敬意を払い礼を尽くす」

他、種々クレーム担当者の心得を学びました。



最後にクレームは

誠意をもって上手に解決すればそのお客様はむさしの生コンのファンに必ずなります。

だからクレームはピンチをチャンスに変えるつもりで臨んでください。

と狩集講師よりの励ましの言葉を頂き講習会を終えました。

狩集先生・穴澤先生お忙しい最中、また週末のお休みを割いて講習いただき誠にありがとうございました。