

科目名：クレーム管理	講義	担当教員名 伊藤 和江	実務経験 有
2年次 5期	30 時間	必修	
授業の到達目標及びテーマ クレームが発生する要因や、対応の基本を理解して習得した知識を、実際に現場で実践していけるようにするため、対応のロールプレイング演習を繰り返し実施することで苦手意識を軽減していくことを目標とする。			
授業の概要 ・クレーム対応の前に、まずCSを考える ・クレームとは ・ケース別クレーム対応方法 ・組織としていかにクレームに対応するか ・演習・ケーススタディ			
授業計画			
1	CS(顧客満足)とは何か、CS推進のポイント		
2	クレームの背景と傾向、クレーム対応が上手にできない3つの理由		
3	対応の基本 対面クレームと電話クレームの対応演習		
4	電子メールのクレーム対応演習		
5	SNSに苦情当行があった場合の対処法演習		
6	難易度の高いクレームへの対応法(ハードクレマーのタイプ)		
7	対応を間違えると危険なふ頭クレームで対処法		
8	ケース別対応演習「期限切れ」		
9	ケース別対応演習「届いた商品にひびが入っていた」		
10	ケース別対応演習「時間に修理の人が来ない」		
11	ケース別対応演習「その態度が失礼よ」		
12	ケース別対応演習「サービスが悪い！」		
13	お客さまのタイプ別対応法「顧客意識が高いお客様」		
14	お客さまのタイプ別対応法「話が長いタイプ」		
15	クレームは会社の財産であり会社の発展に繋がるとは		
テキスト クレーム対応の全技術			
使用教具・参考書等 なし			
評価の方法と基準 筆記試験を基に(100 点中 60 点合格)平常点加味			