

安全16-004  
平成28年7月26日

公益社団法人日本テニス事業協会  
会 員 各 位



公益社団法人日本テニス事業協会  
会 長 大久保清一  
安全委員会  
委員長 金田 彰

## 安全セミナー「クレーム対応研修会」のご案内

拝啓 時下ますますご活躍のこととお慶び申し上げます。また日頃は当協会に種々ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

私たち事業者は、日々お客様のためにあらゆるテニスサービスを提供しようと努力いたしております。しかしながら、何かの折にお客様の思いに反し、感情を損ねてしまうことや、お客様の利益に反してしまうことは有りませんか。そのような時に我々はお客様からお叱りやご意見を頂戴します。それらは「苦情」であったり、「抗議や文句」であったり、「クレーム」であったりします。

原因を正確に把握することはもちろんですが、お客様のこれらの行為に対しどのように対応したら良いのでしょうか。そして、一つのクレームをどう処理するかだけではなく、そのプロセスを通じてお客様の満足度の向上、サービスの質の向上にどのようにつなげていくのか一緒に学んでいきたいと思っております。

今回は株式会社ルネサンス、カスタマーサービス室長の水野孝久氏を講師にお招きし、『クレーム対応の技術～初期対応の重要性～』についてご講義いただきます。必ずやお役に立てる内容と考えております。皆様のご参加をお待ちいたしております。

末筆になりますが貴事業所のますますのご発展をお祈り申し上げます。

敬具

記

- 主 催：公益社団法人日本テニス事業協会 安全委員会
- 開 催 日：平成28年9月13日（火） 13：25～17：05
- 会 場：公益社団法人日本テニス事業協会 会議室  
〒160-0023 東京都新宿区西新宿1-8-3 小田急明治安田生命ビル地下1階
- 参加対象：経営者、支配人、ヘッドコーチ、フロントヘッドなど管理者の方
- 定 員：30名（先着順）
- 参加費用：加盟会員 2,160円（税込） 非加盟 4,320円（税込）  
※当日お支払いください。
- 申込締切：平成28年9月4日（日）
- 申 込 先：公益社団法人日本テニス事業協会 事務局  
〒160-0023 東京都新宿区西新宿1-8-3 小田急明治安田生命ビルB 1  
TEL 03-3346-2007 FAX 03-3343-2047 URL <http://jtia-tennis.com>
- 申込方法：所定の申込用紙に必要事項をご記入の上、上記へFAXにてご送付下さい。

■平成28年9月13日(火) スケジュール

時 間	内 容
13:00~13:25	受付 公益社団法人日本テニス事業協会会議室
13:25~13:30	開会 大久保会長挨拶
13:30~17:00 研修会	講 師：株式会社ルネサンス カスタマーサービス室長 水野 孝久氏 テーマ：クレーム対応の技術 ～初期対応の重要性～ 内 容：クレームでは、お客様の初期段階の怒りや不安がぶつけられるため、瞬時に真摯な姿勢を表せることが大切になります。 お客様との関わりは、非常に瞬時的なものもあれば、長期にわたって継続するものもあります。常に社員一人一人が、会社の代表としての心構えで関わり、お客様の要望を受け入れる努力を怠らなければ、信頼感や安心感は着実に深まり、お客様の満足度や継続度が高まります。 クレームから逃げるのではなく、クレームと向き合いしっかり対応していくことが大切です。
17:00~17:05	閉会 金田安全委員長挨拶

【講師プロフィール】

氏 名 水野 孝久 (みずの たかひさ) 氏

生年月日 1958年11月14日

出身地 神奈川県

学 歴 国土舘大学体育学部卒業

資 格 中学校教諭一級免許状

高等学校教諭二級免許状

経 歴 高校から大学まで、器械体操部に籍を置く。

大学卒業後、幼児体育に従事し体操及び水泳指導を行う。

その後、フィットネス主体の会社に転職。

1. 株式会社 キッツウエルネス

\*クラブ総支配人・営業課長を歴任、クラブ運営から開発までを担当

2. 株式会社 リーヴ・スポーツ

\*営業統括部長・執行役員を歴任、クラブ運営・店舗開発及び人員採用までを担当

3. 株式会社 ルネサンス (2008年合併現在に至る)

\*営業部長・エリアマネージャー・カスタマーサービス室長を歴任

\*各クラブのお客様からのクレーム対応、クラブサポート、直接対応実施

\*クレーム対応の外部研修へ参加すると共に、社内クレーム研修講師担当

