

安全17-007  
2018年2月19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。

さて、クレームとは私たちが提供したサービスや商品にご意見やご不満を持たれたお客様が私たちにその問題点を指摘したり、苦情を述べたり、損害賠償を要求したりする行為のことと言われています。クレームを伝えてくる方はごく一部であり、多くの方は何も言わずにほかの場所に移ってしまう。このようなお客様離れを防いでいくために私たちはクレームに対し真摯に耳を傾け問題解決に取り組む必要があると考えます。

昨年、開催いたしましたクレーム対応研修会では「初期対応の重要性」を学びました。今回のセミナーでは、実際にどのようにクレームに対応したら良いのか、その対応の手法と対応力をつけるスキルを身に付けていただきたいと思いますと考えております。実際に起きた事例を交えながら難癖クレマーへの対応など、より実践的な内容にてご講義いただきます。

クレーム対応がただの対応に終わらず、顧客離れを防ぐ有意義な経験になるように共に学びましょう。皆様の振るってのご参加をお待ちいたしております。

末筆ながら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：2018年4月3日（火） 13：30～17：00
- 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：40名
- 参加費用：加盟会員／ 2,160円（税込） 非加盟／ 4,320円（税込）  
懇親会（別途）／ 4,000円（税込）
- キャンセル料：1営業日前18:00まで50%、以降より当日は100%のキャンセル料金を頂戴いたします。（土日祝は休業です）  
※2営業日前18:00まではキャンセル料は発生しません。  
（返金手数料は参加者負担とします）
- 申込締切：2018年3月28日（水）
- 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 <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。  
 （お申し込み後、受付確認票をFAXにてお送りいたします。）  
 なお、参加費用は締切日までに下記口座にお振込みをお願いいたします。

【振込先口座】

銀行名：三菱東京UFJ銀行 新宿中央支店  
 口座番号：普通口座 No. 5448938  
 口座名：公益社団法人日本テニス事業協会 研修会事務局  
 シヤ)ニホンテニスジギョウキョウカイ

■ 2018年4月3日（火） スケジュール

時間	内容
13:00～13:30	受付 公益社団法人日本テニス事業協会会議室
13:30～17:00 研修会	<p>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：「クレーマーへの対応 対応方法を知り、スキルを身に付けよう！」            ～ 困らないクレーム対応と難癖クレーマーへの取り組み～</p> <p>内容：「困らないクレーム対応」とは、どのようなことなのか。            1. 対応手法を知っておく ⇒ 知識として            2. スキルを身に付ける ⇒ 対応力として            ということになります。</p> <p>困らないために、知識を身に付けることと、対応手法を知っておくという内容になります。日頃、専門研修等を受けられていない方々は、どのように対応したら良いか分からず、その手法も分からないと思いますので、その部分をお伝えしようと思います。実際に起きた事例等を交えながら、活用できるものをお伝えしていきます。</p>
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

