

会員19-021
2019年12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」のご案内 ～カスタマーハラスメントからスタッフを守れ！～

拝啓 時下ますますご清栄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、安全セミナーでは過去2回クレームに対しての初期対応の重要性、対応には担当者だけではなく組織的に対応することが大切であると様々な事例から学んでまいりました。クレームとは本来サービスに対する欠陥や不足分を正当に受けるための主張であり、サービスの提供者である我々にとっては品質の向上やサービスの改善につながる重要なご意見主張であるはずでした。

しかしながら近年では、悪質難癖クレームと思われる言動や行為も増えたのではないのでしょうか。“長時間にわたる従業員に対する言動や威嚇行為”は従業員に過度のストレスを与え業務に支障をきたします。また中には出社できない状況にまで追い込まれたケースもあるようです。お客様であっても暴力や器物破損は勿論罪であり、毅然とした対応が必要でしょう。モンスタークレーマーから従業員を守るためにどのように対応するか、今回のセミナーでは安全委員会のメンバーが各々経験した驚くようなクレームの対応についての事例紹介から、どのように行動してスタッフ従業員を守るかをともに学びたいと思います。皆様の奮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
- 日 時：2020年2月4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／ 2,200円（税込） 非加盟／ 4,400円（税込）
※当日現金にてお支払いください。
- キャンセル料：2営業日前18:00から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) (キャンセル料は後日振り込みにて、手数料は参加者負担とします)
- 申込締切：2020年1月30日（木）

■ 申 込 先：公益社団法人日本テニス事業協会 事務局
TEL 03-3346-2007 FAX 03-3343-2047

■ 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。)

■ 本セミナーはテニスプロデューサー資格更新要件の対象となるセミナーです。有資格者は登録番号をご記入下さい。(公社)日本プロテニス協会資格者の方は本セミナーにおいて(公社)日本プロテニス協会の研修ポイントを2ポイント取得できますので、登録番号をご記入下さい。

■ 2020年2月4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 事例紹介	講 師：ノアインドアステージ(株) ノアインドアステージ武蔵浦和 支配人 平沢 隼人氏 テーマ：「お客様の高齢化に伴うスクール対応」 ～認知症の症状があるお客様に関する対応～ 講 師：(株)クリヤマスポーツプロモーションズ 有明ベイサイド/ジュニアテニスアカデミー 支配人 渡辺 隆氏 テーマ：「一般クラス、ジュニアクラス、ジュニアトーナメントクラスで実際 にあったクレームの対応と結果」 講 師：(株)スポーツクリエイト 高田馬場シチズンプラザテニススクール マネージャー 西潟 隆生氏 テーマ：「どこまですべき?お客様対応」 ～体験者が語る3つの失敗と3つの解決策～ 講 師：(株)レック興発 事業部長 富塚 拓彦氏 テーマ：「聞けるクレーム、聞けないクレーム。 お客様ファーストと従業員保護の線引きはどこに？」 ※途中に休憩、質疑応答、グループディスカッション等を予定しております。
17:00	閉会 挨拶

