

■クレーム対応・カスハラ防止研修 スキル成分表

研修名/スキル	公開講座	対象者	顧客対応スキル										ケース別クレーム対応			ケーススタディ	組織としての取り組み	
			お詫び	要望ヒアリング	説明の仕方	解決の提示	断り方	言葉づかい	心情理解共感力	文書スキル		当方に非がある	当方に非がない	悪意のクレーム	マニュアル作成		情報連携	
										読解力	書くスキル							
クレーム対応の基本	●	全階層	○	○	○	○	○	△	○	△	△	○	○	○	◎	△	○	
	●	全階層	◎	◎	◎	○	◎	○	○						◎	◎		
		全階層	○	○	○	○	○	△	○	△	△	○	○	○	◎	△	○	
特定シーンでのクレーム対応	●	新人～中堅	◎	◎	◎	◎	△		○						◎			
	●	新人～中堅	◎	○		◎			△	◎	◎	◎	◎		◎			
		全階層	◎		◎				◎	○	△	◎			○			
		全階層	○	◎	◎	○	◎	◎	◎						◎			
2次対応	●	管理職 リーダー層	◎	◎	◎	◎						○	○		◎		○	
クレームハード	●	全階層	△	◎	△	△	◎						○	◎	◎			
	●	管理職 リーダー層	○	○	○	△	◎							◎	◎	◎	◎	
未然防止	●	全階層		◎	◎	◎			◎	◎					◎			
		全階層	◎	◎	◎	○			◎	◎					◎			
カスタマーハラスメント	●	全階層	○	○	○	△	◎						○	◎	◎	◎	◎	
		管理職 リーダー層	△	△	△		◎						○	◎	○	◎	◎	
		全階層	○	○	○		◎						○	◎	◎	◎	◎	