

コールセンター専門



# クレーム対応の実践

クレーム種類と心理 | 初期対応・謝罪と解決・エスカレーション

## 実施時間

最小: 45分～  
推奨: 4時間程度

## 実施形式

オンライン / 対面 / ハイブリッド /  
LMS / eラーニング

## 対象者

コールセンター担当 / カスタマーサ  
ポート担当

試作版です。掲載・カスタマイズに関するご相談はお気軽にどうぞ。

# 講座概要 / 対応可能形式

## 講座概要

クレーム種類と心理 | 初期対応・謝罪と解決・エスカレーション

対応可能形式	カスタマイズ可能項目	受講環境
<ul style="list-style-type: none"><li>オンライン</li><li>対面</li><li>ハイブリッド</li><li>LMS / eラーニング</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>対象者・階層に応じた内容調整</li><li>研修時間（実施時間からの拡張・短縮）</li><li>実施形式（オンライン / 対面 / ハイブリッド）</li><li>業界別ユースケースの差し替え</li><li>社内ルール・既存制度への反映</li><li>演習データ・事例の差し替え</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>オンラインツール: Zoom / Google Workspace</li><li>PC（カメラ・マイクが利用できる環境を推奨）</li><li>詳細な受講環境は実案件のヒアリング後に調整します。</li></ul>

上記は講師として対応可能な共通条件です。講座個別の確定仕様ではなく、実案件ではヒアリング後に調整します。



# カリキュラム概要

## Unit 1

### クレームの種類と顧客心理

詳細カリキュラム: 後続ページに掲載

## Unit 2

### 初期対応の重要性（謝罪と傾聴）

詳細カリキュラム: 後続ページに掲載

## Unit 3

### 解決提案とクロージング

詳細カリキュラム: 後続ページに掲載

## Unit 4

### エスカレーション判断と自己のメンタルケア

詳細カリキュラム: 後続ページに掲載

本ページは各ユニットの見出しのみを掲載しています。ユニットごとの全項目は後続の「詳細カリキュラム Unit X」ページに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は実案件のヒアリング後に調整します。

# 詳細カリキュラム Unit 1

---

## クレームの種類と顧客心理

---

- ・ クレームとは：不満の表明・改善のチャンス
  - ・ なぜクレームが起こるのか：期待と現実のギャップ
  - ・ 脳科学の「期待違反」：思っていたのと違うと怒る
  - ・ クレームの3種類：商品・サービス・態度
  - ・ 商品クレーム：「壊れている」「違う」
  - ・ サービスクレーム：「対応が遅い」「説明不足」
  - ・ 態度クレーム：「態度が悪い」「馬鹿にされた」
  - ・ 心理学の「不満の蓄積」：小さな不満が爆発する
  - ・ クレーム顧客の心理状態：4つのレベル
  - ・ レベル1：軽い不満（冷静・事実を伝える）
  - ・ レベル2：強い不満（感情的・怒りを含む）
  - ・ レベル3：激怒（興奮・攻撃的）
  - ・ レベル4：諦め（冷静だが信頼喪失）
- ・ 行動経済学の「損失回避」：失ったものを取り戻したい
  - ・ クレーム顧客が求めているもの：3つの欲求
  - ・ 1. 謝罪・承認：「認めてほしい」
  - ・ 2. 解決：「元に戻してほしい」
  - ・ 3. 補償：「損失を埋めてほしい」
  - ・ 脳科学の「公平性」：不公平に敏感
  - ・ 正当なクレーム vs 不当なクレーム
  - ・ 正当：企業側に非がある・改善の余地
  - ・ 不当：理不尽な要求・恐喝・暴言
  - ・ クレームはチャンス：改善の機会・ファン化の可能性
  - ・ グッドマンの法則：クレーム対応でファンになる
  - ・ 実践ワーク：クレームの種類と顧客心理を分析しよう

## 詳細カリキュラム Unit 2

### 初期対応の重要性（謝罪と傾聴）

- ・ 初期対応がクレームの行方を決める：最初の3分
- ・ なぜ初期対応が重要なのか：火に油を注がない
- ・ 脳科学の「感情の冷却」：最初の対応で落ち着く
- ・ 初期対応の4ステップ：謝罪→傾聴→共感→確認
- ・ ステップ1：即座に謝罪する
- ・ 「ご不便をおかけして申し訳ございません」
- ・ 心理学の「謝罪効果」：謝ると怒りが収まる
- ・ 謝罪の種類：一次謝罪と二次謝罪
- ・ 一次謝罪：「不快な思いをさせて申し訳ございません」
- ・ 気持ちに対する謝罪・事実確認前でもOK
- ・ 二次謝罪：「当社の不手際でございました」
- ・ 事実を確認してからの謝罪
- ・ 行動経済学の「感情の先行」：まず気持ちを受け止める
- ・ ステップ2：じっくり傾聴する
- ・ 遮らない・否定しない・言い訳しない
- ・ 「最後までお聞かせください」の姿勢
- ・ 相槌を打つ：「はい」「さようございますか」
- ・ 脳科学の「カタルシス」：話すとスッキリする
- ・ ステップ3：共感を示す
- ・ 「それはお困りでしたね」「お気持ちお察しいたします」
- ・ 共感≠同意：事実を認めるわけではない
- ・ ステップ4：事実を確認する
- ・ 「確認させていただきます」
- ・ 5W1Hで整理する
- ・ 初期対応のNG行動：否定・言い訳・責任転嫁
- ・ NG：「でも」「しかし」「規則ですので」
- ・ 実践ワーク：クレーム初期対応のロールプレイをしよう

Excel「計画書ver2」G列のスライドタイトルをもとに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は、ヒアリング後に調整します。

# 詳細カリキュラム Unit 3

## 解決提案とクロージング

- ・ 解決提案：怒りを鎮めて前向きな着地へ
- ・ なぜ解決提案が重要なのか：文句だけでは終われない
- ・ 脳科学の「問題解決」：答えが欲しい
- ・ 解決提案の5ステップ：整理→提案→選択→実行→確認
- ・ ステップ1：問題を整理する
- ・ 「つまり〇〇ということによろしいでしょうか」
- ・ ステップ2：解決策を提案する
- ・ 「次の方法で解決できます」
- ・ 複数案を提示：選択肢があると納得しやすい
- ・ 心理学の「選択の自由」：押し付けられると反発
- ・ ステップ3：顧客に選んでもらう
- ・ 「A案とB案、どちらがよろしいでしょうか」
- ・ ステップ4：実行する
- ・ スピード対応：迅速に動く
- ・ ステップ5：最終確認する
- ・ 「これで解決できますでしょうか」
- ・ 行動経済学の「即時性」：早いほど満足度が高い
- ・ 補償の考え方：金銭・物品・サービス
- ・ 状況に応じた適切な補償
- ・ 過剰補償はNG：前例になる
- ・ 脳科学の「公平性」：同じ対応を求められる
- ・ 約束は必ず守る：「〇日までに」を明確に
- ・ できない約束はしない
- ・ クロージング：感謝とお詫びで終わる
- ・ 「この度はご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした」
- ・ 「貴重なご意見ありがとうございました」
- ・ フォローアップ：後日確認の電話
- ・ ファン化のチャンス：丁寧な対応で信頼回復
- ・ 実践ワーク：解決提案からクロージングまでの流れを練習しよう

Excel「計画書ver2」G列のライドタイトルをもとに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は、ヒアリング後に調整します。

# 詳細カリキュラム Unit 4

## エスカレーション判断と自己のメンタルケア

- ・ エスカレーション：一人で抱え込まない判断力
- ・ なぜエスカレーションが必要なのか：限界がある
- ・ 脳科学の「ストレス耐性」：人には限界がある
- ・ エスカレーションすべき5つのケース
- ・ ケース1：自分の権限を超える要求
- ・ 「返金は上司の判断が必要です」
- ・ ケース2：専門知識が必要な内容
- ・ 「専門部署におつなぎします」
- ・ ケース3：感情が収まらない顧客
- ・ 「責任者に代わります」
- ・ ケース4：不当な要求・恐喝・暴言
- ・ 「法的措置を検討します」
- ・ ケース5：長時間対応（30分超）
- ・ 「一旦整理させていただきます」
- ・ 心理学の「役割交代」：別の人になると冷静になる
- ・ エスカレーション時の伝え方：引継ぎを正確に
- ・ 経緯・顧客の要望・対応状況を共有
- ・ 上司への報告：早めに相談する
- ・ 一人で判断せず組織で対応
- ・ 行動経済学の「リスク分散」：複数で対応する安心感
- ・ メンタルケアの重要性：ストレスをため込まない
- ・ クレーム対応は精神的に疲れる
- ・ クレームを個人的に受け取らない：会社への不満
- ・ 「自分が悪いわけではない」の認識
- ・ 脳科学の「感情の分離」：仕事とプライベートを切り離す
- ・ ストレス解消法：休憩・深呼吸・同僚との共有
- ・ 対応後の振り返り：何が学べたか
- ・ チームでサポートし合う文化：一人で抱え込まない
- ・ 実践ワーク：エスカレーション判断とメンタルケアを考えよう

Excel「計画書ver2」G列のスライドタイトルをもとに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は、ヒアリング後に調整します。

# ユニット一覧

## UNIT 1 クレームの種類と顧客心理

- クレームとは：不満の表明・改善のチャンス
- レベル4：諦め（冷静だが信頼喪失）
- グッドマンの法則：クレーム対応でファンになる

## UNIT 2 初期対応の重要性（謝罪と傾聴）

- 初期対応がクレームの行方を決める：最初の3分
- ステップ2：じっくり傾聴する
- NG：「でも」「しかし」「規則ですのぞ」

## UNIT 3 解決提案とクロージング

- 解決提案：怒りを鎮めて前向きな着地へ
- ステップ5：最終確認する
- ファン化のチャンス：丁寧な対応で信頼回復

## UNIT 4 エスカレーション判断と自己のメンタルケア

- エスカレーション：一人で抱え込まない判断力
- 心理学の「役割交代」：別の人になると冷静になる
- チームでサポートし合う文化：一人で抱え込まない



# 研修スタイル / 講師 / 相談

## 講師として対応可能な範囲

実施形式: オンライン / 対面 / ハイブリッド / LMS / eラーニング 最小実施: 45分～（要点を絞った導入構成） 推奨実施: 4時間程度（1ユニット1時間目安／詳細カリキュラム・演習を含む構成）（カスタマイズ相談例）・ 対象者・階層に応じた内容調整・ 研修時間（実施時間からの拡張・短縮）・ 実施形式（オンライン / 対面 / ハイブリッド）・ 業界別ユースケースの差し替え・ 社内ルール・既存制度への反映・ 演習データ・事例の差し替え（実施前ヒアリングで調整する項目）・ 対象者の階層／前提知識・ 受講環境・ 配信ツール・ 演習データ・ 社内固有事例の差し替え※ 本資料はカリキュラム設計例です。最小実施では要点を絞って扱い、詳細カリキュラム・演習を含む場合は、1ユニット1時間を目安に、対象者・目的・実施形式に応じて時間配分を調整します。

## 講師プロフィール

氏名: 準備中 経歴サマリ: 準備中 強み: 準備中 登壇可能講座: 52 件 / 13 カテゴリ

**この講座をベースに、貴社向けカスタマイズをご相談いただけます。**

お問い合わせ／カスタマイズ相談はサイトのお問い合わせ欄からご連絡ください。