



社団法人 全国心理総合サポート協会  
National Mental support association

# クレーム対応研修



1・高齢者介護における苦情・クレームの動向

2・クレームについて知る

3・クレームについて考える

4・人の心の流れ

第一印象から、信頼構築まで

1) 人の心の変化を知る

2) 良い第一印象の作り方

5・傾聴の基本姿勢

1) 『傾聴』とは？

2) うなづき  
あいつち  
バックトラッキング（フィードバック）

3) 日常で行う傾聴とビジネス傾聴の違い

6・和解と信頼を得る

参考 クレーム管理から次のクレームを防ぐ

参考 2次対応～エスカレーションの考え方



## 言葉使い 敬語〈尊敬語・謙譲語〉

会話の流れと注意点	〈基本姿勢〉と〈文章構成〉
会話の流れと注意点	〈基本姿勢〉
会話の流れと注意点	〈文章構成〉
会話の流れと注意点	〈フィードバック・クッション言葉〉
会話の流れと注意点	〈クッション言葉〉

## クッション言葉の使い方

会話の流れと注意点	〈説明・事情説明・提案〉
会話の流れと注意点	〈会話の促し・ねぎらい、思いやり・気配り〉
会話の流れと注意点	〈依頼・おうかがい・確認〉
会話の流れと注意点	〈文章構成具体例 1〉
会話の流れと注意点	〈文章構成具体例 2〉
会話の流れと注意点	〈文章構成具体例 3〉

## 電話対応チェックポイント

### 良い電話対応の構成要素

電話対応の基本	〈5つのポイント〉
電話対応の基本	〈文章構成具体例 1〉
電話対応の基本	〈文章構成具体例 2〉
電話対応の基本	〈文章構成具体例 3〉
電話対応	受け方・取次ぎ方
電話対応	受け方 〈文章構成〉
電話対応	取次ぎ方 〈文章構成〉
電話対応	かけ方
電話対応	かけ方 〈文章構成例〉
電話対応	伝言メモのポイント
電話対応	伝言メモ記載の仕方

クレーム対応	〈3ステップと4禁〉
クレーム対応	〈流れ〉
クレーム対応	〈不快にさせないお詫びの方法〉
クレーム対応	〈エスカレーションフロー〉
人の心の流れ	第一印象から、信頼構築まで

# 会話の流れと注意点 <基本姿勢> と <文章構成>

>

丁寧な会話はきちんとした基本姿勢 + 文章構成で作られます。  
基本姿勢は崩さず、文章を上手に組み合わせていきましょう。

## 基本姿勢

目線

表情

話すスピード

挨拶

声かけ

立ち位置

## 文章構成

+

フィードバック  
反復 要約

クッション言葉

説明

事情説明  
(なぜならば)

提案  
(代替案)

共感を示す  
言葉

ねぎらいの言葉  
思いやりの言葉

気配りの言葉

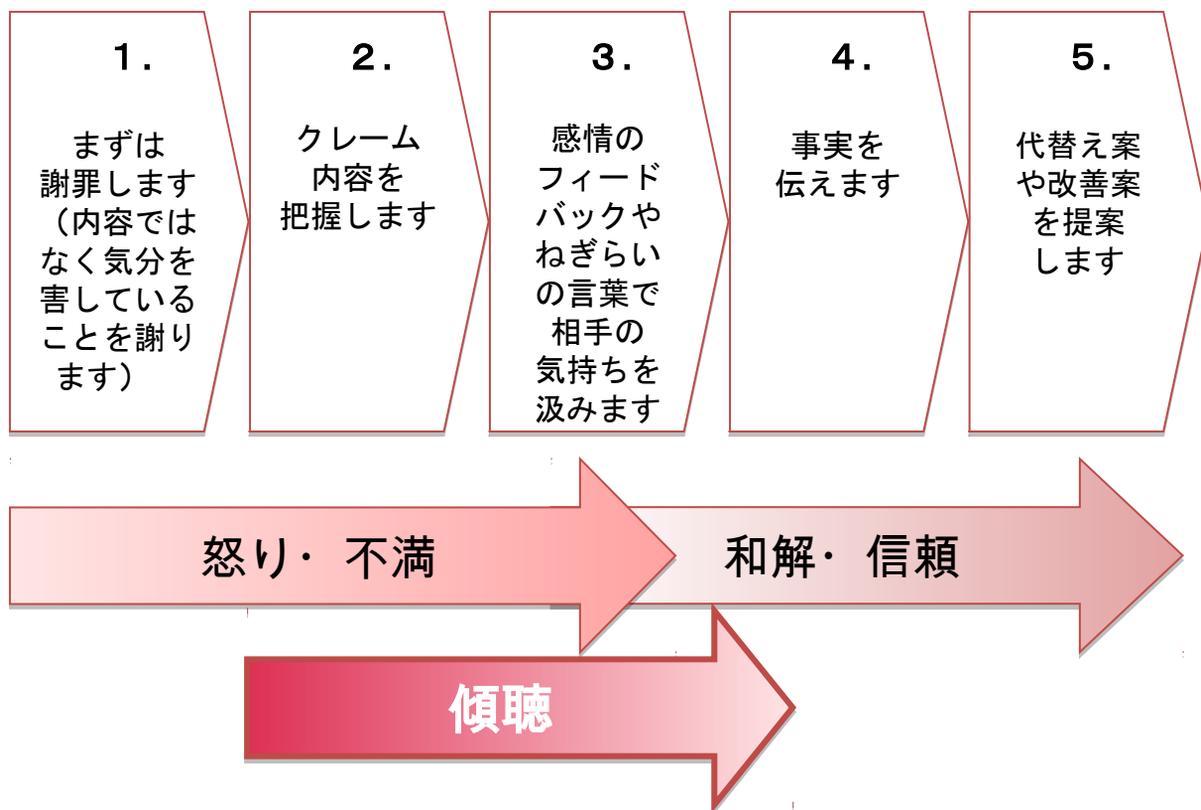
会話の促し  
(ドアオープナー)

依頼の言葉

おうかがいの言葉

確認の言葉

# クレーム対応 < 流れ >



## 注意点

- 1・正しいか、正しくないかの判断・決めつけをして正当化しません
- 2・「でも」「しかし」「それはですね」という言葉は使いません
- 3・相手を受容し、共感することで、怒り・不満を解消します

