

近畿テニス事業協会  
会 員 各 位

平成29年11月吉日



近畿テニス事業協会  
会長 大西 雅之

## 安全セミナー「第2回 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。

私たち事業者は、日々お客様のためにあらゆるテニスサービスを提供しようと努力いたしております。しかしながら、何かの折にお客様の思いに反し、感情を損ねてしまうことや、お客様の利益に反してしまうことは有りませんか。そのような時に我々はお客様からお叱りやご意見を頂戴します。それらは「苦情」であったり、「抗議や文句」であったり、「クレーム」であったりします。

原因を正確に把握することはもちろんですが、お客様のこれらの行為に対しどのように対応したら良いでしょうか。そして、一つのクレームをどう処理するかだけではなく、そのプロセスを通じてお客様の満足度の向上、サービスの質の向上にどのようにつながっていくのか一緒に学んでいきたいと思っております。

昨年度第1回開催で、40名以上のご参加をいただきました。今回は更に現場に落とし込んだ形で『フロントが直面するクレームの初期対応とその技術』についてご講義いただきます。ご講義頂くのは、昨年度に引き続き株式会社ルネサンス、カスタマーサービス室長の水野孝久氏です。必ずやお役に立てる内容と考えております。皆様のご参加をお待ちいたしております。末筆になりますが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：近畿テニス事業協会
- 開 催 日：平成29年12月8日（金） 13：00～17：00
- 会 場：ITC 韮テニスセンター 第3会議室
- 参加対象：フロントチーフ、フロントスタッフ、ヘッドコーチ、支配人など
- 定 員：40名（先着順）
- 参加費用：加盟会員 2,000円（税込） 非加盟 4,000円（税込）  
※当日お支払いください。
- 申込締切：平成29年12月3日（日）
- 申 込 先：近畿テニス事業会 事務局  
TEL 080-3839-5130（高島）／ 080-4487-8227（中村） FAX 06-6441-6226
- 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。

### 《キャンセル料》

勉強会は当日100%、1営業日前50%のキャンセル料金を頂戴いたします。

懇親会は、予約の都合上お申し込みは12/3（日）までとし、以降のキャンセルは100%キャンセル料を頂戴いたします。（キャンセル料は後日お振込にて。手数料参加者負担）

■平成29年12月8日(金) スケジュール

時 間	内 容
12:30~13:00	受付 韮テニスセンター第3会議室
13:00~17:00 研修会	<p>開会</p> <p>講義</p> <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</p> <p>テーマ：フロントが直面するクレームの初期対応とその技術</p> <p>内 容：クレームでは、お客様の初期段階の怒りや不安がぶつけられるため、瞬時に真摯な姿勢を表せることが大切になります。</p> <p>お客様との関わりは、非常に瞬時的なものもあれば、長期にわたって継続するものもあります。常に社員一人一人が、会社の代表としての心構えで関わり、お客様の要望を受け入れる努力を怠らなければ、信頼感や安心感は着実に深まり、お客様の満足度や継続度が高まりますクレームから逃げるのではなく、クレームと向き合いしっかり対応していくことが大切です。</p> <p>アンケート記入</p> <p>閉会</p>

【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 国士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

※誠に恐縮ですが、FAXにてご連絡下さい。 <<12/3(日)までに>>

近畿テニス事業協会主催  
**安全セミナー「第2回 クレーム対応研修会」**

**参加申込用紙**

**平成29年12月8日(金) 13:00~17:00**

※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講習会です。  
 有資格者は氏名の下に登録番号をご記入ください。

登録事業所名	連絡先 ( )
* 領収書記載に関して、ご指示下さい。	
宛名書き [ ] <input type="checkbox"/> 個別 <input type="checkbox"/> 事業所ごと	
氏名	役職
TP登録番号 [ ]	
* どちらかにチェックをお付け下さい。 <input type="checkbox"/> 勉強会のみ参加 <input type="checkbox"/> 勉強会+懇親会(別途5,000円)に参加	
氏名	役職
TP登録番号 [ ]	
* どちらかにチェックをお付け下さい。 <input type="checkbox"/> 勉強会のみ参加 <input type="checkbox"/> 勉強会+懇親会(別途5,000円)に参加	
氏名	役職
TP登録番号 [ ]	
* どちらかにチェックをお付け下さい。 <input type="checkbox"/> 勉強会のみ参加 <input type="checkbox"/> 勉強会+懇親会(別途5,000円)に参加	

※参加者事前アンケートにご協力お願い申し上げます。

質問. クレーム対応に関する気になっている事、困っている事がございましたら下記にご記入ください

.....

.....

.....

.....

.....

**【会場案内】 ITC 靱テニスセンター**

〒550-0004 大阪市西区靱本町2-1-14 ITC 靱テニスセンター B1F



**< 電車でお越しの場合 >**

地下鉄	・ 地下鉄 御堂筋線	本町駅	4番出口	歩10分
	・ 地下鉄 四ツ橋筋線	本町駅	28番出口	歩7分
	・ 地下鉄 千日前線	阿波座駅	1番出口	歩7分
	・ 地下鉄 中央線	阿波座駅	1番出口	歩7分
京阪	・ 京阪中之島線	中之島駅		歩15分
阪神	・ 阪神本線	福島駅		歩15分
JR	・ JR東西線	新福島駅		歩20分
	・ JR環状線	福島駅		歩23分

**< 車でお越しの場合 >**

■環状線方面から

阪神高速環状線「土佐堀出口」より左折

↓  
「四つ橋筋」を超えて「土佐堀通」をまっすぐに

↓  
4つ目の信号「なにわ筋」までいき左折

↓  
3つ目の信号「靱交番前」を右折すぐ(駐車場は有料です)

■神戸線方面から

阪神高速神戸線「中ノ島西出口」より1つ目の信号右折

↓  
「あみだ池筋」をまっすぐに

↓  
4つ目の信号を少し超えて左折すぐ(駐車場は有料です)

**ITC 靱テニスセンター フロント入口**

フロントに入り、向かって右にある階段を降りてすぐ右の第3会議室です。

