

2023年7月13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

公益社団法人日本テニス事業協会 安全委員会主催
安全・危機管理セミナー「クレーム対応研修」のご案内
～初期対応の重要性からカスタマーハラスメントへの対応について～

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。

お客様のクレームは、提供されたサービスや商品にご不満を持たれたときに、その問題点を指摘したり苦情を言ったり賠償を請求したりする行為のことです。クレームは宝！自社の問題を解決するための問題提起ととらえることは素晴らしい考え方です。しかしながら担当者の抱えるストレスは軽度なものばかりではありません。チームとしてどう対応していくかが重要です。そしてクレームとは違う行き過ぎたお客様の言動、いわゆる「カスタマーハラスメント」にはどのように規定し、対応したらよいか、様々な迷惑や問題行動を事例にその対応方法をお伝えいたします。皆様のお持ちになる問題解決のヒントに、また未然のクレームに対する事前知識として、スタッフの皆様と共有していただければ安全委員会としまして、嬉しく思います。質疑応答のお時間ももちろん設けます。ぜひとも皆様のご参加お待ちしております。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

- 日 時：2023年9月5日（火） 14：00～17：00
17：30～懇親会を予定 ※現地参加・任意
- 開催方法：①現地参加（千代田区）と②リモート参加（Zoom）のハイブリッド開催
①公益社団法人日本テニス事業協会 会議室
東京都千代田区神田錦町1-10-1サクラビル4階（1月5日に移転）
※新宿ではございませんのでお間違えのないようご注意ください。
②Zoomミーティングについては本協会ホームページ「各種研修会・勉強会のご案内」内の「Zoom参加方法」をご参照ください。（ビデオ・マイク必須）
※①現地参加については人数制限あり（先着順）
- 講 師：株式会社ルネサンス スポーツクラブ事業企画部
水野 孝久氏（カスタマーサービスチーム）
秋山 仁氏（カスタマーサービスチーム 課長）
北村 悦成氏（スポーツクラブサポートチーム 専任課長）
- 参加費用：加盟会員 4,400円（税込） 非加盟 8,800円（税込）
非加盟(JPTA) 6,600円（税込）
※懇親会費 5,000円（税込）
※懇親会は現地参加の方対象で任意参加です。参加される方は参加申込書に必ずチェックをお願いいたします。
- 定 員：現地参加は先着30名（定員になり次第締切）／リモート参加は定員なし
※申込時に必ずどちらで参加をするかチェックしてください

■申込締切：2023年8月29日（火）※現地参加は定員になり次第締切

■申込先：公益社団法人日本テニス事業協会 事務局（FAX 03-5577-7362）

■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にてご送付ください。
（お申し込み後、受付確認票をFAXにてお送りいたします。）
なお、参加費用は締切日までに下記口座にお振り込みをお願いいたします。

【振込先口座】

銀行名：三菱UFJ銀行 新宿中央支店
口座番号：普通口座 No. 5448938
口座名：公益社団法人日本テニス事業協会 研修会事務局

■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）
※返金手数料は参加者負担とします。

■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ください。（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、登録番号をご記入ください。

■2023年9月5日（火） スケジュール予定

時間	内容
13:30～	受付 公益社団法人日本テニス事業協会 会議室（千代田区神田錦町） ※オンライン参加（Zoom）の方は13:45頃よりアクセス可能となります。
14:00～14:05	会長 挨拶
14:05～15:15	講師：株式会社ルネサンス スポーツクラブ事業企画部 カスタマーサービスチーム 水野 孝久氏 テーマ：「クレーム対応」 クレーム対応のスキルと手順／電話対応のポイント／クレーマー対応について
15:15～15:25	休憩
15:25～16:05	講師：株式会社ルネサンス スポーツクラブ事業企画部 スポーツクラブサポートチーム 専任課長 北村 悦成氏 テーマ：「カスハラ対応について」 カスハラの実態と判断基準／対策のポイント
16:05～16:15	休憩
16:15～16:55	講師：株式会社ルネサンス スポーツクラブ事業企画部 カスタマーサービスチーム 課長 秋山 仁氏 テーマ：「迷惑・問題行為の対応」 規約に違反する行為の現認と注意／除名の警告と除名の対応
16:55～17:00	閉会 金田安全委員長挨拶

