

# おもてなしの心とスキルを磨く クレーム対応に必要な3つのこと

①起きてしまったら ②予防・再発防止への取り組み ③クレーム無縁の集団が行っていること

## カリキュラム

1. はじめに～研修の目的～
2. 急増している「驚愕のクレーム」とは
3. 今一度確認！お客様満足（CS）
4. この機会に自身をリセットする
  - ・ビジネスマナーのチェック
  - ・おもてなしとは？その心得
  - ・ストレスコントロールの方法
5. 起きてしまったクレームへの対応
  - ・個人として行わなければならないこと
  - ・組織として行わなければならないこと
6. クレームを未然に防ぐため必要なこと
7. クレームとは無縁の組織が日頃から行っていること
  - ・おもてなしの心溢れる風土育み方
8. 心の持ち方（ポジティブシンキング）
9. 「おもてなしの心」成熟度チェック～認定証発行～

## 講師

株式会社さくらコミュニケーションズ 代表取締役  
一般社団法人日本おもてなし推進協議会 理事長

古川 智子 氏

江戸期創業の大手老舗企業における総合職社員として、人材開発・教育研修を担当。この時に責任者として、300年に渡り江戸の老舗に受け継がれてきた「江戸しぐさ」をベースとした教育プログラムを構築。組織に「おもてなしの心」を育むための手法を誰にでも分かりやすくノウハウ化する。株式会社さくらコミュニケーションズ設立後、「おもてなし」講演・セミナーの先駆者、「おもてなし」推進活動の第一人者として、離島を含む全国47都道府県の自治体、企業、百貨店、商工団体、観光協会・雇用創造団体等で2,500回を超す講演・セミナーの実績を持つ。商工団体・観光協会・雇用創造団体・製造業・工場での実績も豊富。（国内の世界遺産全25資産中、23の資産を訪問している）日本のおもてなし力を高めるために一般社団法人日本おもてなし推進協議会理事長としても活動。日本初の「おもてなしの認定資格」「おもてなしエキスパート」「おもてなしマイスター」「おもてなしスペシャリスト」「おもてなしプロデューサー」を発行する講座も全国各地で行っている。東京都出身。



- 日時 2021年11月29日（月）13:00～14:30
- 場所 ホテルサンシャイン鬼怒川（日光市鬼怒川温泉大原1437-1）
- 定員 30名（受講料無料）
- 申込方法 下記申込書に必要事項をご記入いただき、FAXにてお申し込みください。
- 問合せ先 日光商工会議所鬼怒川事務所（TEL：0288-70-1171/FAX：0288-70-1172）
- 主催 日光商工会議所／日光商工会議所観光部会／鬼怒川・川治温泉旅館協同組合  
おもてなし向上委員会／公益社団法人鹿沼日光法人会日光支部藤原栗山ブロック
- 共催 日光市／一般社団法人日光市観光協会

受講される皆さまへ…セミナー当日は、必ずマスクを着用されてご参加くださいますようお願いいたします。また、セミナー実施に際し、会場の換気、ソーシャルディスタンスに配慮した配席、アルコール消毒等の設置など新型コロナウイルス感染症の感染予防に努めて参ります。なお、セミナー開催日までの状況変化によって、中止または延期とさせていただきますことをご承知おきください。

## セミナー受講申込書

FAX. 0288-70-1172 日光商工会議所鬼怒川事務所 行

2021年 月 日

事業所名		住所	
TEL		受講人数	名
FAX			

※申込書にご記入頂きました個人情報、適切な管理を図り、参加者名簿の作成およびセミナーに関する連絡の目的のみ使用します。