

近年では、学校にも良い「サービス」をすることが必要になってきています。そのような中、全学的に良い接遇・良いクレーム対応を学ぶことで、サービスの質とCS(顧客満足度)を向上させる体制を構築します。

所要時間

半日

## 概要

### 目的

CSを向上させることで広く地域に受け入れられ、学内外に良い印象を与えることができます。

### 研修の構成(例)

#### 1 顧客の満足 | 満足の変化を知る

- ・ CSは学校に必要なか
- ・ 【ワーク】感動したサービスのシェア
- ・ 満足度の段階

#### 2 第一印象のステップ | 満足への影響度

- ・ 外見 【ワーク】身だしなみチェックリスト
- ・ 挨拶
- ・ 接遇(気付く/聞く/届ける)

#### 3 不満を防ぐ | なぜクレームが起こるか

- ・ 【ワーク】クレームをつけたエピソードのシェア
- ・ クレームの本質
- ・ クレームのレベル

#### 4 事例紹介 | 対応を学ぶ

- ・ 学校におけるクレーム例
- ・ 学校における要望者の分類と対応

#### 5 ケーススタディ | 実際に起こりうる事例から考える

- ・ 【ワーク】学生から広報課へ、資料請求が来ていないとの問い合わせがあった際の対応
- ・ 【ワーク】保護者から職員室へ、運動会の写真が他の保護者のブログにアップされているとの相談があった際の対応
- ・ 【ワーク】オープンキャンパス打合せ中に、学生スタッフからスタッフ名簿が第三者提供に当たると指摘された際の対応
- ・ 対応の手順

#### 6 対応テクニック集 | 状況に応じた判断をする

- ・ 初期/中期/後期の対応

#### 7 顧客満足の源泉 | CS向上の必要性

- ・ 【ワーク】サービスの良い企業を考える
- ・ Thank youカードの取り組み
- ・ ESとCSの関係性