

受講料：無料

クレーム 対応研修

講師：日本航空株式会社 JALビジネス
サポートアドバイザー（社内資格）

講座受講者募集中
（定員：40名）



【日 期】 2026年
2月24日 火

【時 間】 17:10から 受付
17:30～20:30 研修

【場 所】
秋芳地域まちづくりセンター会議室
〒754-0511
山口県美祢市秋芳町秋吉5357番地

【募集人数】 40人

【料 金】 無 料

募集締切

2026年**2月17日** 火

プログラム内容

01 クレームを知る **1時間**
● クレーム対応のメカニズム
● クレームの受け止め方

02 クレーム対応の基本 **1時間**
● 対応時の基本ステップとポイント
● 機内でのクレーム対応事例紹介

03 クレーム対応実践編 **1時間**
● クレーム事例ディスカッション
● ロールプレイ演習
● 毅然としたクレーム対応が
求められるケース

研修事例

クレーム対応に必要なマインドセットとステップを、
対応事例と併せてお伝えします。研修後から自信を
もってクレーム対応ができるよう、すぐに使える力を
身につけます。

得られるスキル

- ・クレームに至る顧客心理とその受け止め方
- ・クレーム対応の基本ステップ

申込み



携帯のカメラモードで
読み取り、
お申込みください

当講座に関する
問い合わせ先

主催・お問い合わせ先

（一社）美祢市観光協会

美祢市秋芳町秋吉3506-2

【TEL】0837-62-0115（8:30～17:00）

担当 李・安岡「info@akiyoshidai.com」