

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

申込み

当講座に関する
問い合わせ先



携帯のカメラモードで
読み取り、
お申込みください

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」



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