

# 相手を納得させる 上手なお詫びの仕方、謝り方

～「すみません」だけでは済みません！

火に油を注がないように、お客様にご納得いただける上手な謝罪の仕方～

開催日：2013年2月14日（木） 13：30～16：30

開催場所：オカモトヤビル4階会議室 東京都港区虎ノ門 1-1-24 第1オカモトヤビル

## 《プログラム》

### 1. 謝罪とは

- (1) 謝罪すべきケースとそうでないケースを見極める
- (2) 逃げない、隠さない、事実を語る
- (3) 恐縮の気持ちを伝えるとともに毅然とした態度で臨む

### 2. 火に油を注ぐ謝り方

- (1) ただひたすら頭を下げる
- (2) 「すみません」「申し訳ありません」を連発する  
附) お詫びの言葉のボキャブラリーを増やそう
- (3) 口先だけのお詫び  
謝罪に慣れるな／なぜ俺が怒られるんだ？

### 3. お客様の気持ちを汲み取ったお詫び

- (1) お客様はなぜ怒っているのか？
- (2) お客様は何に怒っているのか？
- (3) お客様は何を求めているのか？

### 4. 【実習】お詫びの仕方

- (1) 話の組み立て：必要な要素と順番
- (2) 言葉遣い：丁寧な言葉遣い
- (3) 話し方：恐縮の気持ちと誠意が伝わる話し方
- (4) ボディランゲージ：姿勢や視線、表情

### 5. 言質をとられない限定的お詫びの方法

- (1) 限定的お詫び法
- (2) 個人的感情の表明
- (3) お客様の感情の共有化 共感のスキル

### 6. クロージングのテクニック

- (1) なかなか終わらせてくれないお客様への対応法
- (2) 話を拡散させるお客様への対応法
- (3) 良いイメージで締めくくるには？

～質疑応答～

◆価格：企業正会員：2名まで無料（追加参加費3名目から1名につき5,000円）

（会員の皆様には、別途メールで出欠を伺います。申込書は不要です。）

◆2月例会のスポット参加費：1名につき25,200円（税込み、本体24,000円）＜テキスト、コーヒー付＞

◆申込み方法：下記いずれかの方法でお申込みください。

① 次ページの申込書にご記入の上、ファクシミリ(03-3425-0766) 又はご郵送ください。

② オンライン上からお申込みは、CS研究フォーラムWebサイト <http://cs.k-forum.info> から申込ページ <http://cs.k-forum.info/moushikomi.html> に必要事項をご入力の上、ご送信ください。

折り返し確認メールをご送付し、請求書等を郵送いたします。

◎ 開催3日前以降及びお振込後のキャンセル、ご返金は、当日不参加の場合でも致しかねます。

■講師 馬場 成一 (株)プロフェッショナルアカデミー 開発担当取締役

1977年 早稲田大学第一文学部卒業。  
1989年 東京商科学院ビジネス教育研究所 教育開発部長。  
1995年 教育マネジメント社 人事教育担当取締役。  
1998年 株式会社パソナソフト 取締役人材開発部長。  
1999年 ITプロフェッショナルスクール 事務局長 を経て、  
2001年 株式会社プロフェッショナルアカデミー 教育開発担当取締役。  
2003年 株式会社エフピー研究所 教育事業担当取締役。  
IT人材育成事業者協議会(ITTVC) 公認コースディレクター



主催：CS研究フォーラム

《セミナー参加のおすすめ》

お客様からクレームのご連絡を頂くとき、商品、サービスなどについてこちら側に非があるときは、まずお詫びしなければなりません。謝るにしても「申し訳ございません」「すみません」の一辺倒では、謝罪の気持ちが相手に伝わりません。お詫びの仕方が悪ければ、ご納得いただけないばかりか、火に油を注ぐ結果になることも危惧されます。お客様の気持ちを汲み取った対応をすることによって、クレームが苦情ですむ場合、さらにはファンになっていただけることもございます。

また例え非がないとき、非があるかどうか分からないときにも、言質を取られないように気をつけながらも、ご心配をおかけしたこと、お手数を煩わせたことに対する言葉が必要です。

謝るということは、誰でも楽しいものではありません。それだけに、謝罪がどうしても必要な場合は、謝罪のテクニック、ボキャブラリーを駆使し、効果的にお詫びしたいものです。

今回の例会では、多くの企業、組織の研修に実績のある(株)プロフェッショナルアカデミーの馬場成一氏をお招きし、お客様へのお詫びの仕方を心構えからテクニックまで実習を交えて研修し、自信を持って対応できるプロになっていただきたく開催いたします。奮ってご参加下さい。

このセミナーは、CS研究フォーラムの2月例会として開催するものです。余席が見込まれますので会員外の皆様にもご案内し、スポット参加を受け付けます。ただし、会員優先となりますので、満員の際はお断りすることもございます。その際はすぐにメールでお知らせいたしますので、ご了承ください。

- CS研究フォーラムは、お客様相談室、営業などをはじめとする企業の顧客対応担当者のための、クレーム対応の関連知識の向上、スキルアップを目的として毎回独立したテーマの勉強会(年8回)と全日の実習による実務研修(年4回)を開催いたしております。

◆ 詳しくは <http://cs.k-forum.info/kaiinboshu.html> をご参照下さい。

開催場所：オカモトヤビル 4階 会議室

東京都港区虎ノ門 1-1-24 第1オカモトヤビル  
(オカモトヤ虎ノ門店の4階です。)

東京メトロ 銀座線「虎ノ門駅」下車徒歩0分(出口-8番)／千代田線「霞ヶ関駅」

下車徒歩4分(出口-A12番)／日比谷線「霞ヶ関駅」下車徒歩4分(出口-A12番)  
／丸の内線「霞ヶ関駅」下車徒歩7分(出口-A7番)

都営地下鉄 三田線「内幸町駅」下車徒歩6分(出口-A4番)



CS研究フォーラム

〒156-0053 東京都世田谷区桜 1-58-10

TEL090-2566-9320 FAX03-3425-0766

e-mail: [cs@k-forum.info](mailto:cs@k-forum.info) URL: <http://cs.k-forum.info>

- ◆ CS研究フォーラム 2013 年 2 月例会「相手を納得させる上手なお詫びの仕方、謝り方」にスポット参加を申込みます。

|               |   |   |
|---------------|---|---|
| 会 社 ( 組 織 ) 名 |   |   |
| 部 署 / 役 職     | ① | ② |
| 参 加 者 名       | ① | ② |
| 連絡先(会社住所)     | 〒 |   |
| 連絡先電話番号       | ① | ② |
| 連絡先メールアドレス    | ① | ② |

★ スポット参加申込み専用ファクシミリ番号→03-3425-0766