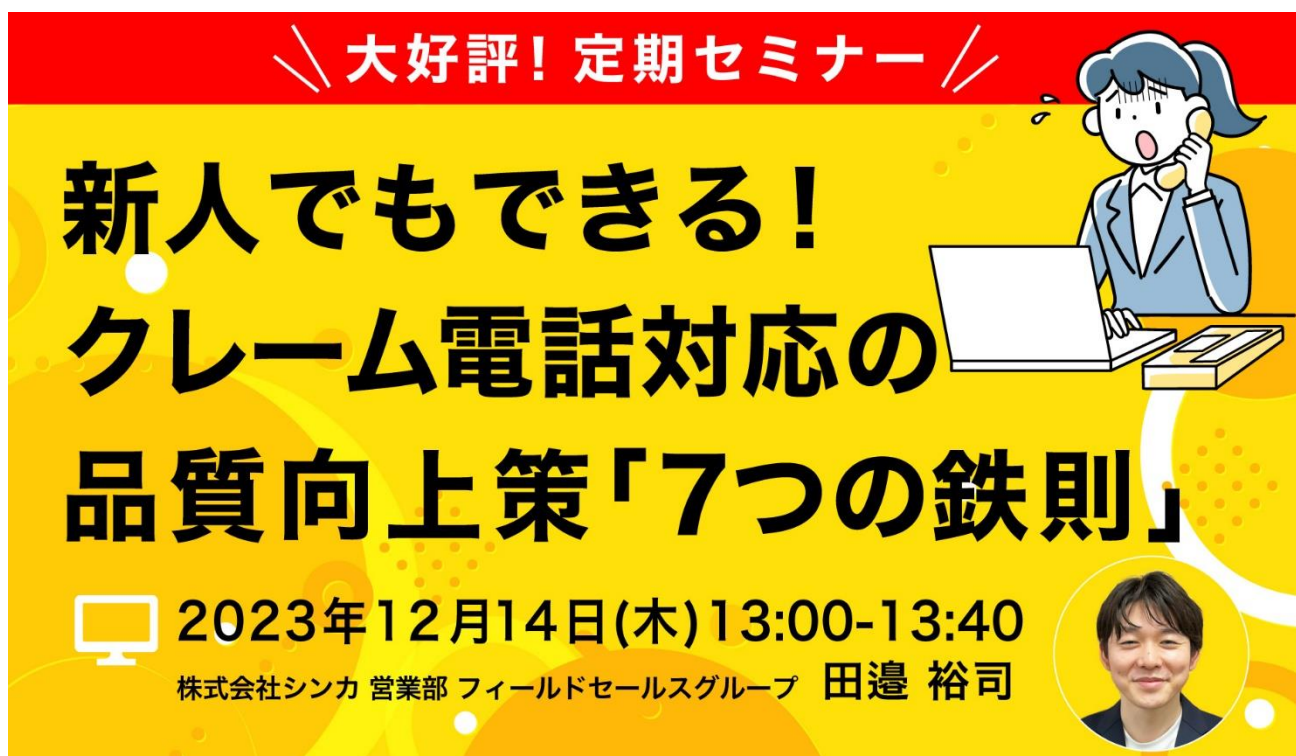


大好評！定期セミナー

クレーム対応は脱属人化がカギ！

「新人でもできる！クレーム電話対応の品質向上策『7つの鉄則』」開催

コミュニケーションプラットフォーム「カイクラ」の開発・販売を行う株式会社シンカ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 江尻高宏、以下、「シンカ」）は、無料オンラインセミナー「新人でもできる！クレーム電話対応の品質向上策『7つの鉄則』」を2023年12月14日(木)に開催いたします。



\\ 大好評！定期セミナー //

新人でもできる！  
クレーム電話対応の  
品質向上策「7つの鉄則」

2023年12月14日(木) 13:00-13:40  
株式会社シンカ 営業部 フィールドセールスグループ 田邊 裕司

社内の体制構築、新人でもできる電話対応の方法についてご紹介！

お客さまからのクレームは電話で頂くことが最も多いですが、その際に適切な対応ができれば、自社の評価をアップさせることができます。しかし、対応を間違えれば、更なるクレームにも繋がりがかねません。

今回は「クレーム対応の脱属人化」と「クレーム電話対応の品質向上」にフォーカスして、社内の体制構築、新人でもできる電話対応の方法をお話いたします。

＜このようなお悩みをお持ちの方は、ぜひ今回のセミナーにご参加ください。＞

- ・お客さまからクレームの電話が多い
- ・適切なクレーム対応の方法が分からない
- ・クレーム対応がその場しのぎで属人化している
- ・電話対応の品質にばらつきがある
- ・固定電話に慣れていない新人が多い

## 新人でもできる！クレーム電話対応の品質向上策「7つの鉄則」について

### 【開催概要】

- タイトル : クレーム対応は脱属人化がカギ！  
新人でもできる！クレーム電話対応の品質向上策「7つの鉄則」
- 開催日時 : 2023年12月14日(木)13時00分～13時40分(予定)
- 会場 : オンライン  
※Zoomの事前インストールをお願いいたします。
- 参加費 : 無料
- 主催 : 株式会社シンカ

### 【お申し込み方法】

- ・ イベント詳細ページ (<https://kaiwa.cloud/seminar/seminar-20231214/>) より必要事項を記入しお申し込みください。
- ・ お申込頂いた際のアドレスに Zoom の URL を自動送信メールアドレスからすぐにお送りいたします。

※万が一 URL が届かない等、お問合せは下記にご連絡をお願いいたします。

「カイクラ」セミナー運営事務局 [marketing\\_seminar@thinca.co.jp](mailto:marketing_seminar@thinca.co.jp)

## 講師プロフィール

### 田邊 裕司 / Yuji Tanabe

#### (株式会社シンカ フィールドセールスグループ)

2019年に株式会社シンカに入社。自身が固定電話恐怖症だった経験乗り越えて、現在は電話業務改善のコンサルタントとして従事。

入居者様からのクレーム電話が特に多い「不動産の賃貸管理業」を中心に、自動車、土業、冠婚葬祭、製造業、IT、サービス業など多数の企業の電話業務改善に携わり、現場で起こりうる課題と解決策を熟知して、クライアントへの提案に取り組んでいる。

## カイクラとは

「カイクラ」は、コミュニケーションプラットフォームです。

電話/メール/ビデオ通話/SMSなど、以下に記載のような様々なコミュニケーションアプリのやりとりを一元管理できます。

異なるコミュニケーション手段を用いても、顧客ごとにコミュニケーション履歴情報が整理された状態で閲覧できるので、担当者以外でもこれまでの経緯を把握した上で、顧客対応することが可能になります。

「カイクラ」は2014年8月のサービス開始以来、導入100業種・業態以上、2,400社、3,500拠点以上で利用されています。2015年12月にNTT東日本正式受託商品として認定され、2016年2月第8回千代田ビジネス大賞特別賞、2018年11月世界発信コンペティション2018においてサービス部門特別賞、2020年11月ASPIC IoT・AI・クラウドアワード2020のASP・SaaS部門支援業務系分野にてベストイノベーション賞を受賞しました。

## 株式会社シンカについて

社 名 : 株式会社シンカ  
代 表 者 : 代表取締役社長 江尻 高宏  
所在地(本社) : 〒101-0054 東京都千代田区神田錦町三丁目3 番地 竹橋 3-3ビル 6 階  
設 立 : 2014 年 1 月 8 日  
事業内容 : IT を活用したシステム企画・開発及び運用  
クラウドサービス商品の企画・開発及び販売  
運用IT サービス利用のコンサルティング  
資 本 金 : 511,625,205 円 (資本準備金を含む)  
従業員数 : 52 名 (2023 年 6 月末時点)  
U R L : <https://www.thinca.co.jp/>

### 【関連サイト】

顧客接点クラウド「カイクラ」公式サイト : <https://kaiwa.cloud/>  
会話に関わるお役立ち情報メディア「カイクラ.mag」: <https://kaiwa.cloud/media/>

### 【カイクラ SNS】

n o t e : [https://note.com/thinca\\_2014/](https://note.com/thinca_2014/)  
Twitter : <https://twitter.com/KaiwaCloud>

### 【本件に関するお客様からのお問い合わせ先】

「カイクラ」セミナー運営事務 [marketing\\_seminar@thinca.co.jp](mailto:marketing_seminar@thinca.co.jp)

### 【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

TEL : 03-6275-0714 Email : [pr@thinca.co.jp](mailto:pr@thinca.co.jp)

広報担当 : 山田・小島