

WEBセミナー 2022年4月特集

信頼を得る 多様性の時代背景から お客様心理を理解する！ クレーム対応のコツ



無くなることはないと言っている「クレーム」。お客様の心理や感情を理解すれば、未然にクレームを防ぐことができます。またお客様が満足するクレーム対応を行うと、高確率で再利用や再購入に繋がっているといえます。突然のトラブルにも的確な対応ができるよう、心構えや具体的な対応方法を心得ておきましょう。

モリプランニング代表 人材育成コンサルタント **森 みや子** (もり みやこ)

WEBセミナーの視聴方法

使い方はとても簡単！すぐにご利用になれます

STEP 1

商工会・商工会議所の
HPよりWEBセミナー
サイトにアクセス



WEBセミナーの
バナーを選択します

STEP 2

ID・パスワードを
入力してログイン

ログインはこちら

ID : ○○○○
パスワード : △△△△

※ID・パスワードは商工会・
商工会議所にお問合せください

STEP 3

学びたいセミナーを
お選びください



※様々なジャンルで600タイトル
以上の豊富なセミナー

その他 600 タイトル以上を配信中

月間視聴ランキング BEST 2

1

ハラスメント講座

研修・人材育成

株式会社ワンスウィル 代表取締役

尾花 彰



普段聞き慣れている「ハラスメント」。ハラスメントと呼ばれる行動を無意識に起こしてしまう、本質的な原因はいったい何なのか。会社や組織にとって、ハラスメントは大きな問題になります。それらを認識し、どうすればハラスメントを無くすることができるのかを今一度確認し、行動していきましょう。

2

「鎌倉殿の13人」主人公 北条義時に学ぶナンバー2学

一般経営

戦国マーケティング株式会社 代表取締役
コンサルタント

福永 雅文



NHK 大河ドラマ「鎌倉殿の13人」は鎌倉時代の誕生と完成の物語。主人公の北条義時は源頼朝の妻・政子の弟で、頼朝亡き後に鎌倉幕府を完成させる。鎌倉時代とはどんな時代か。企業の競争戦略の専門家であり、歴史に学ぶリーダーシップのテーマでも著作がある経営コンサルタントが解説する。

※ 2022年02月の再生回数を集計

おすすめセミナー

	タイトル	講師名	時間	内容
一般経営	サイバー担当元刑事が教える あなたの知らないネット犯罪の手口 と企業対応	森 雅人	33分	近年、サイバー攻撃による個人情報漏洩、企業の機密情報の外部流出、システム障害などの被害が急増しています。中小企業においても、サイバーセキュリティ対策が課題となっています。このセミナーでは元刑事がサイバー犯罪の事例を交え、企業が備えるべきサイバーリスクマネジメントについて解説いたします。
	資金繰り表と事業再構築で コロナ危機を乗り越える	横山 悟一	31分	コロナ禍で融資を受けることで生き抜いている経営者のなかで、もし、この動画で紹介する「すでに倒産してしまった企業の経営者と同じ考え方」に陥っていたら要注意。危機を乗り越えるために必要な“潰さないための道具” 資金繰り表と“キャッシュを生み出す状態に変える” 事業再構築の必要性をお伝えします。
	「鎌倉殿の13人」主人公 北条義時に学ぶナンバー2学(後編)	福永 雅文	17分	大河ドラマ「鎌倉殿の13人」は鎌倉時代の誕生と完成の物語。主人公の北条義時は源頼朝の妻・政子の弟で、頼朝亡き後に執権となり、鎌倉幕府を完成させた。北条義時らの生きざまに何を学ぶべきか。組織がナンバー2や補佐役をどうつくるのか、ナンバー2を目指す人はどうすべきかを論じます。
研修・人材育成	NEW 人材育成のための一番化戦略	高田 稔	32分	価値観が多様化し、未来の予測が難しいVUCAと呼ばれる状況のなか、これからの企業・組織を担っていく20代、30代には何が求められているのか。組織のなかで活躍するために、どうすれば良いのか。講師の体験から導き出された、社員一人ひとりの一番の領域を作り、組織力向上を目指す方法をお伝えします。
	改正食品衛生法のポイント	秋島 一雄	36分	「HACCP」とは、食品の安全上で問題となる危害要因を事前に分析し、記録し続ける管理手法のことです。国際的に採用が推奨されており、日本でも食品関連事業者に対して導入が義務化されました。より安心・安全・清潔が重要視されている今、「HACCPに沿った衛生管理」の重要性をお伝えします。
	テレワーク時代のスタンダード 「Zoom ミーティング」 活用セミナー(3)	久原 健司	25分	新型コロナウイルス感染症の拡大防止策として、在宅勤務などのテレワークが推奨されています。テレワークでのコミュニケーションは、ビジネスチャットやWeb会議が中心になっています。本セミナーでWeb会議ツールとして代表的なサービス「Zoom ミーティング」の便利な機能を解説します。
健康	NEW 食への向かい方 メッセージの無いものを料理とは 呼ばない(後編)	上神田 梅雄	30分	農林水産省が推進している「食育」は、本質を理解することが大切です。2011年から、生徒と共に東日本大震災の被災地訪問活動を行っている講師。現地を感じてきたこと、そして若者たちの想いは。人材育成のマニュアルにはない「人を育てる」ために大切なことを、調理師の視点でお話しします。
労務	NEW 新しい働き方を考える ~こんな支援策があるの?~	増田 豊	45分	働き方改革関連法が施行されていくなかでコロナ禍となり、一気にテレワークが普及、働き方が多様化しました。それに伴い働く人の価値観も多様化、特にライフステージに合わせた働き方が推進されています。優秀な人材の確保と維持のために、これから企業に求められる対応策を紹介いたします。
	NEW 人事労務 基礎講座	野澤 直子	98分	入社時に必要な書類とその目的は? 試用期間についての適切な設定とは? 労働時間についての原則や36協定とは? 書類を記入する際の注意点を、実際の書類を見ながら解説します。従業員が入社する際の業務に向けて、人事労務の基礎を確認していきましょう。
税務・財務	インボイス制度 3つの対応ポイント	伯母 敏子	80分	令和5年(2023年)10月から導入される適格請求書等保存方式(インボイス制度)。難しい言葉の響きですが、簡単な仕組みです。具体的に現場で発生しうる事象を想定し、経理担当者や関係者が混乱せず、取引先とトラブルにならないためのポイントをお伝えします。(公開期限:2022年4月30日)
政治経済	再生可能エネルギーと 持続可能な地域社会を考える	深津 功二	20分	太陽光発電や風力発電といった「再生可能エネルギー」。その魅力やメリット、そして実際に再エネ事業を行う場合の注意点をお話します。地域活性化に繋がる様々な可能性を秘めていることにも要注目。多くの再エネ案件に関わっている講師が、環境漫才を手掛ける林家まる子との対談でお送りします。
	米中新冷戦時代の国際情勢と 日本経済の展望	岡田 晃	46分	米中関係が「新冷戦」と言われるほど冷え込み、台湾海峡での緊張も高まるなか、2021年11月バイデン大統領と習近平国家主席の首脳会談が行われましたが、事態が大きく打開する可能性は低いです。今後の国際情勢と日本経済にあたる影響についてお話します。(公開期限:2022年4月30日)

※掲載されているタイトルは、ご覧いただけるものの一部です