研修報告書

		提出日	
所属		氏名	
研修名			
日時		場所・形式	
主催・講師			

研修の内容	
学んだこと・ 気づいたこと	
業務に 活かすこと	
感想・要望	

上司の コメント	

承認	確認	提出者

もてなしお motenashio.com

研修報告書

記入例		提出日	2026年11月20日
所属	営業部 営業2課	氏名	伊藤 拓也
研修名	クレーム対応研修(初級)		
日時	2026年11月18日 13:00〜17:00	場所・形式	本社 3階 会議室(集合)
主催・講師	人事部 主催/講師:外部講師 〇〇先生		

研修の内容	・クレームが起きる原因と、お客様の心理 ・初期対応の流れ(傾聴→謝罪→事実確認→提案→お礼) ・電話とメールでの対応のちがい、ロールプレイ(3回)
学んだこと・気づいたこと	・最初に「ご不便をおかけして申し訳ございません」と、気持ちに対してお詫びすると、話がこじれにくいことがわかった。 ・自分は説明を急ぎすぎる癖がある。ロールプレイで「最後まで聞く」ことの大切さを実感した。 ・事実と推測を分けてメモをとると、引き継ぎがしやすい。
業務に活かすこと	・お客様からの問い合わせは、まず最後まで聞いてから、内容を復唱して確認する。 ・クレームの記録は、事実(日時・内容)と対応を分けて問い合わせ管理表に書き、課内で共有する。
感想・要望	ロールプレイの時間がもう少しあると、さらに身につくと思った。中級編があれば参加したい。

上司のコメント	研修で学んだ「傾聴」を、来週の顧客訪問から実践してください。1か月後にふり返りをしましょう。

承認	確認	提出者

もてなしお motenashio.com