

無料

オンライン

# クレーム・コンプレインを知る！ ～未然防止から発生後の対処まで～

協会員限定

講演時間  
ポイントを濃縮した  
60分

約10日間の  
アーカイブ配信  
付き

具体的な事例を交えて  
わかりやすい

Content  
Point

## ❶ 知らないまま接客するのが一番怖い！

クレーム対応は、時間・労力の損失、担当者の精神的負担、企業イメージ悪化など多くの支障が生じる一方、ウェディング業界は、高額商品でありお客様の期待値も高いことからクレームが発生しやすいとも言えます。

今回は、なぜ、どのような状況で、クレームが発生するのか？現場では具体的にどのようなクレームが発生しているのか？クレームが発生しないためには？等、クレーム・コンプレインに関する未然の防止から発生後の対処まで、具体例と共にわかりやすくお伝えいたします。

## 日程

2026年 1月 29日 ④ 14:00-15:00  
2/9までのアーカイブ配信つき！

期間内好きな時間に  
何回でも視聴可能！

## 方法

ZOOMを使ったオンライン  
顔出し不要、スマホOK！

講演

モタイ 将行 氏

株式会社COTUCOTU 代表取締役

2005年、都内結婚式場に入社。ウェディング、レストラン、料飲サービス部門などで25,000組を超える結婚式と在職中の17年間で起きた様々なクレーム対応を経験、ブライダル&ライフイベントの現場責任者として年間婚礼数2000組達成のV字回復を現場から牽引。「人が変われば現場が変わる」を信条に接客改革を実践してきたキーパーソン。2022年に株式会社COTUCOTUを設立。現在は結婚式場を始め、住宅メーカー、飲食業界、医療業界などを中心にホスピタリティーの向上を目的とした接客指導を中長期的に実施。また短期の企業研修も行っている。



お申込みはこちら

協会員対象のため協会員以外の方はご参加いただけません。  
アーカイブ配信のみ視聴希望の方も必ずお申込みください。  
アーカイブ配信URLは全てのお申込者にご案内いたします。



全米ブライダルコンサルタント協会日本オフィス

東京都中央区日本橋人形町3-1-17日本橋人形町石井ビル6階  
Email: office@abc-japan.org TEL: 03-5642-7500  
URL: http://www.abc-japa.org

