



『物流現場の“クレーム・トラブル対応力スキルUP』講座

～冷静さを保ち、課題を解決する力を学ぶ～

1. 物流現場では、日々さまざまなクレームやトラブルが発生します。
2. 本講座では、感情に流されず、事實を正しく捉え、課題を解決へ導くための“対応力”を体系的に学びます。
3. 感情に飲まれない“冷静力”やトラブルを構造化し、原因を正しく見抜く技術を学ぶ。
4. 現場で使える言葉・対応フレーズを習得し、再発防止策を“仕組み”として設計方法を学ぶ。
5. クレームを“人財育成のチャンス”に変える視点を得る。



日 時

2026年12月11日(金) 13:30~16:40

会 場

連合会館 東京都千代田区神田駿河台3-2-11 405会議室

参 加 費

一般: 10,000円(税別)

対 象

運送・物流企業の現場リーダー・管理者

定 員

10名様

会員: 6,000円(税別)

～ 現場を守る“対応力”と“再発防止力”を鍛える～

■ 【こんな方におすすめ】

- ・物流現場のリーダー・管理者
- ・顧客対応にストレスを感じている担当者
- ・トラブル対応の属人化を解消したい企業
- ・若手・中堅の育成を強化したい教育担当者

講 師

ロジクエスト株式会社
代表取締役 清水 一成

●1973年8月岩手県生まれ。日本大学経済学部卒業後、
株ケーヨー(現DCM)に勤務。在庫管理、販売管理、
人財管理など現場で実務経験を積む。

●医療業界に転進。財筑波メディカルセンターでは、購買部門にて
コクヨ(株)の@オフィスを当時病院業界で初めて財団全体に導入し事務用品購入
のコストダウンを達成し、病院業界紙で注目される。電子カルテ導入、
医療材料・医療機器購入のコストダウンなど院内物流業務改革を達成させる。

●その後、アスクル(株)に転進し、医薬品・医療機器通販事業の立ち上げに参画し
カタログ作成から、医薬品医療機器専用センターの立上げ、運営、営業まで
幅広く活動する。その後、物流コンサルティング企業で10年の経験を積む。

●現在は、流通・物流合わせて25年以上の経験をもとに、これまでに
1200社、12,000人以上に教育研修を行う。現場での失敗から学んだ経験に
基づく独自の図やイラストが満載のテキストやチームビルディングを盛り込んだ、
楽しく学べる研修が遠方＆多忙な物流・営業マンに好評。

●現場主義をモットーに物流人財育成・指導、物流現場改善コンサルティングを行
い、成果を出し続けています。現在2017年の創業から10年になります。

●現在も、物流の現場で、改善活動に邁進しています！



講義スケジュール

会場	時 間	予 定
405	13:15~	受付開始
405	13:30~14:30	現場で使える“冷静力”を身につける
405	14:30~14:40	休憩
405	14:40~15:40	顧客心理を理解し、適切な言葉で対応できる
405	15:40~15:50	休憩
405	15:50~16:40	クレームを“人財育成のチャンス”に変える視点を獲得
	17:00~19:00	情報交換会 ～参加企業と人脈づくり～

※スケジュールやプログラムは、当日の進行状況により変更される場合がありますので、予めご了承願います。
※会場を片付けたら、すぐに情報交換会に移動します！

