

# 《クレーム対応研修》のご案内

＜クレーム対応研修＞  
～カスタマーハラスメントを意識して～

クレーム対応を磨くことは会社の格を決定づけるだけでなく、スタッフのコミュニケーション能力育成にもつながります。この研修では、応対能力を磨き、カスハラを避ける会社の体質作りのお手伝いをいたします。クレーム対応の手順やトーク術などを、実践的に学んでいただく内容です。

◆場面:B to Cの エンドユーザ(一般消費者)とのクレーム対応を想定したスキル研修となります。

## クレーム対応研修概要

区分	内 容	
内 容	<p>「信頼される応対術 基本と応用研修」 ～カスタマーハラスメントを意識して～</p> <p>1) 応対の参考事例 ・航空会社におけるクレーム事例から学ぶ</p> <p>2) クレームをチャンスにする基本 ・クレームの原因 ・クレーム対応5大タブー</p> <p>3) 不当要求の判断基準 ・カスタマーハラスメントか否か判断基準の意識</p> <p>4) 不当要求時の対応スキルアップ ・ヒアリング技法 ・質問力につける ・お詫びのタイミングと言いか方</p> <p>5) 困ったときの切り替えしトーク例</p> <p>6) アンガーマネジメントから顧客心理を受け止める</p> <p>7) アサーショントレーニング ・要求の受け止め方 ・お断り(NO)のトレーニング</p> <p>8) クレーム対応ロールプレイング</p>	 講師 藤田素子 氏
講 師	藤田 素子 氏 (合同会社 エデュウス藤田)	
開催日時	2025年1月28日(火) 13:30~16:30	
場 所	須賀川商工会議所 会議室 (須賀川市東町59-25)	
募集予定人員	20名(先着順、定員になり次第申込締め切ります)	※1事業所2名様まで
参加料	須賀川商工会議所会員 : 無料 日本電信電話ユーザ協会会員 : 無料 一般 : 3,300円(税込み) ※請求書は、(公財)日本電信電話ユーザ協会から発行されます。	
研修対象	B to Cの一般消費者を対象に仕事をされている方 クレームになった際、該当社員の次に対応される上司の方	
申し込み方法	2025年1月10日(金)までに、裏面の申込用紙に記入の上、下記までFAX願います。 (公財)日本電信電話ユーザ協会福島支部宛て FAX:024-515-1052	
共 催	須賀川商工会議所 (公財)日本電信電話ユーザ協会 福島支部	

### [注意事項]

最低催行人員:6名(受講者が少ない場合は、本研修を中止する場合があります。)  
本研修の撮影・録音・録画は禁止とさせていただきます。

【問合せ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会 福島支部 事務局:渡辺  
TEL 024-536-2532 E-mail:[fuku-sibu01@jtua.or.jp](mailto:fuku-sibu01@jtua.or.jp)

### プライバシーポリシー

本研修で得た情報については、須賀川商工会議所、及び、(公財)日本電信電話ユーザ協会福島支部で共有いたします。

### (プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。

ユーザ協会は、関係者様の個人情報は当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。

## 「クレーム対応研修」参加申込書

No.	受講者名	性別	役職 □にレを入れてください
1	フリガナ	男 ・ 女	<input type="checkbox"/> 一般社員 <input type="checkbox"/> 主査・係長 <input type="checkbox"/> 課長 <input type="checkbox"/> 部長 <input type="checkbox"/> 社長
2	フリガナ	男 ・ 女	<input type="checkbox"/> 一般社員 <input type="checkbox"/> 主査・係長 <input type="checkbox"/> 課長 <input type="checkbox"/> 部長 <input type="checkbox"/> 社長

## ①事業所名

氏名（フリガナ）

部署・役職名

## ②連絡責任者

TEL

FAX

## ③連絡先

E-mail

該当する方にチェックして下さい（両方の場合は、両方にチェック願います）

 商工会議所会員 /  ユーザ協会会員

※申込到着後、1週間以内に事務局から受付完了のご連絡を差し上げます。その連絡をもちまして  
参加申込みが確定しますので、連絡が無い場合は、お手数ですが下記までお問い合わせください。

【お問い合わせ先（ユーザ協会福島支部事務局）】

TEL (024) 536-2532