

# 《クレームの深刻化を防ぐ！顧客対応実践力強化研修》 のご案内

本研修は、単なるクレーム処理手順の習得に留まらず、クレームが発展するのを未然に防ぎ、対応者自身の精神的疲弊（ストレス）を最小限に抑えながら、円満な解決に導くための実践的なスキルと組織的マインドセットを習得することを目的とします。

具体的には

## 1. 冷静な状況判断力の養成

正当なクレームと、対応に注意を要する不当・過度な要求を迅速に見極める基準を習得する。

## 2. 感情的なエスカレーションの抑制

お客様の「怒り」の裏にある真の要求や心情を把握し、自身の感情をコントロール（アンガーマネジメント）することで、事態の悪化を防ぐ

## 3. 持続可能な対応体制の構築

個人スキルだけでなく、組織としての連携・情報共有の重要性を理解し、対応者一人が疲弊しない仕組みと行動を学ぶ。

区分	内 容	
内 容	<ol style="list-style-type: none"><li>クレームでスタッフが疲弊しない応対</li><li>クレームに至る応対の流れ分析</li><li>ご不満を持っているお客様とのコミュニケーションの極意</li><li>自身と組織を守るアンガーマネジメント ～お客様のアンガーバー分析～</li><li>クレーム応対で収集するお客様の心情と要求</li><li>接客と電話でのクレーム分析</li><li>ロールプレイング（業種別にグループピング）</li></ol>	 講師 藤田 素子 氏
講 師	合同会社エデュウス藤田 代表 藤田 素子 氏	
開催日時・場所	2026年1月21日(水) 13:30～16:30 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	30名（先着順、定員になり次第、申込を締め切ります） ※1事業所3名様まで	
参加料	商工会議所会員：無料 ユーザ協会会員：無料 一般：3,300円(税込み)/1人 ※請求書は、研修終了後に郵送いたします。	
申し込み方法	2025年12月31日(水)までに、下記URLまたはQRコードから申し込むか、本チラシ裏面の申込用紙に記入の上、下記までお申込み願います。 申込みURL： <a href="https://forms.gle/QzoSgwNSQZRoEiSs5">https://forms.gle/QzoSgwNSQZRoEiSs5</a> FAX送信先：024-515-1052 (公財)日本電信電話ユーザ協会福島支部宛て	
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所有します。研修やセミナーのご案内に使わせていただきます。

### (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。

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 福島支部事務局 宛

FAX: 024-515-1052

**「クレームの深刻化を防ぐ！顧客対応実践力強化研修」参加申込書**

No.	受講者名
1	フリガナ
2	フリガナ
3	フリガナ

**①事業所名**

.....  
**②業種**

氏名（フリガナ）

部署・役職名

**③連絡責任者**

TEL

FAX

E-mail

**④連絡先**

**※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**