

《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	1. クレームでスタッフが疲弊しない対応 2. クレームに至る対応の流れ分析 3. 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 4. 自身と組織を守るアンガーマネジメント ～お客様のアンガー分析～ 5. クレーム対応で収集するお客様の心情と要求 6. 接客と電話でのクレーム分析 7. ロールプレイング(業種別にグルーピング)	
講 師	合同会社エデュウス藤田 代表 藤田 素子 氏	講師 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。 申し込みURL： https://forms.gle/QzoSgwNSQZRoEiSs5 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

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。

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