

# 《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、対応能力を磨き、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>「信頼される対応術 基本と応用研修」 ～カスタマーハラスメントを意識して～</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 対応の参考事例 ・航空会社におけるクレーム事例から学ぶ</li><li>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</li><li>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</li><li>4) 不当要求時の対応スキルアップ ・ヒアリング技法 ・質問力をつける ・お詫びのタイミングと言い方</li><li>5) 困ったときの切り替えトーク例</li><li>6) アンガーマネジメントから顧客心理を受け止める</li><li>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</li><li>8) クレーム対応ロールプレイング</li></ol>
講師	藤田 素子 氏 (合同会社 エデュウス藤田)
開催日時	2024年11月29日(金) 13:30～16:30
場所	いわき産業創造館 セミナー室 (いわき市平字田町120 ラトブ 6F)
募集予定人員	30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	いわき商工会議所会員 : 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	2024年11月6日(水)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	いわき商工会議所<観光・サービス業部会/商業部会> (公財)日本電信電話ユーザ協会 福島支部



講師  
藤田素子 氏

### 【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、いわき商工会議所、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