

『カスタマーハラスメント対策とアンガーマネジメント研修』の開催について

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素、当協会の事業運営につきましては、格別のご協力を賜り厚くお礼を申し上げます。

さて、2025年度の新たな研修として、あらゆる企業で発生している「カスタマーハラスメントの現状と多様なタイプを分析のうえ、それぞれのケースに応じた具体的な対処法を習得し、かつ自身の感情管理を行うことで、冷静かつ効果的に対応するための実践的なスキルを磨く」ことを目的とし開催いたします。

ぜひご活用いただき今後の業務にお役立ていたたきたく、ご案内申し上げます。

記

1. 研修名 「カスタマーハラスメント対策とアンガーマネジメント研修」
2. 講師 大高 智佳子氏（ネクステージ代表）

【プロフィール】

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会契約講師

電話応対技能検定 指導者・試験官

秋田県出身

IBC岩手放送にアナウンサーとして入社。

退職後、フリーアナウンサー、研修講師を経て、

2013年 ネクステージ起業。

現在、働き方改革、人材育成コンサルタントとして、講師

やダイバーシティ・組織内コミュニケーション向上研修を

中心に活動中。



3. 開催日時 2025年10月15日(水) 13:30~16:30 (受付:13:00~)
4. 開催場所 横手市民会館 2F リハーサル室B (横手市南町13-1)
5. 募集定員 先着20名
6. 参加費 会員事業所は無料 (非会員事業所は、5,000円/1名)
7. 申込締切 2025年10月8日(水)
8. 申込方法 「カスタマーハラスメント対策とアンガーマネジメント研修」申込書(別紙)をFAXで送付願います。
9. その他 車で来られる場合、駐車場の確認・確保等は自己解決をお願いします。

【問い合わせ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会 秋田支部

TEL: 018-836-8558

FAX: 018-831-4295

ホームページ:

<http://www.pi.jtua.or.jp/akita/>

(別紙)

「カスタマーハラスメント対策とアンガーマネジメント研修」カリキュラム

項目	内容
13:30-13:50 オープニング 1.カスハラ対策研修 の導入	ねらい: 研修全体への導入と参加者の主体的な学習意欲の喚起 進め方: 自己紹介、カスハラ対策の重要性と本研修の目的説明、具体的なゴール設定（例：研修後に実践したい行動目標の共有） 効果: 研修へのスムーズな移行と、参加者間での安心感の醸成、学習へのモチベーション向上
13:50-15:10 2.カスハラ事例検討 とグループワーク	ねらい: 威圧型、執拗型、権威型など具体的なカスハラ事例を通して、状況に応じた最適な対処法を学ぶ 進め方: 過去の実際のカスハラ事例（匿名化）を複数提示し、グループに分かれてディスカッション。各タイプのカスハラに対するロールプレイングや、初期対応、エスカレーションの検討 効果: 理論だけでなく実践的な対応スキルと判断力を養い、多様なカスハラケースに対応できる能力を向上させる
15:20-16:05 3.感情管理 ～アンガーマネジメ ントの実践	ねらい: カスハラ対応時の自身の感情（怒り、ストレス）を冷静にコントロールする技術を習得する 進め方: ストレス反応への理解、アンガーマネジメントの基礎理論（6秒ルールなど）、効果的な呼吸法やリフレッシュ方法、感情コントロールの考え方と実践 効果: 精神的負担の軽減、冷静な対応を可能にするセルフケア能力の向上、従業員のメンタルヘルス保護
16:05-16:30 4.まとめ 今後のステップ 質疑応答	ねらい: 研修内容の振り返りと、現場での実践に向けた具体的な行動計画の策定 進め方: 研修全体を通しての重要ポイントの再確認、個別またはグループでの「明日から実践する行動リスト」作成、質疑応答、企業としての継続的なサポート体制の説明 効果: 学習内容の定着化と、現場での実践へのモチベーション維持。組織全体でカスハラ対策に取り組む意識の醸成

申込締切:2025年10月8日(水)

《送付先》(公財)日本電信電話ユーザ協会秋田支部
FAX:018-831-4295

≪ FAX送信後、送信確認の連絡をお願いします。(☎018-836-8558) ≫

『カスタマーハラスメント対策とアンガーマネジメント研修』
(県南エリア)

事業所名		
受講者名	氏名:	氏名:
	氏名:	氏名:
連絡担当者	氏名:	役職:
	TEL:	FAX:
	Eメール:	

※ Eメール記入の方には、ユーザ協会からのメルマガを送らせていただきます

『カスタマーハラスメント対策とアンガーマネジメント研修』の開催について

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素、当協会の事業運営につきましては、格別のご協力を賜り厚くお礼を申し上げます。

さて、2025年度の新たな研修として、あらゆる企業で発生している「カスタマーハラスメントの現状と多様なタイプを分析のうえ、それぞれのケースに応じた具体的な対処法を習得し、かつ自身の感情管理を行うことで、冷静かつ効果的に対応するための実践的なスキルを磨く」ことを目的とし開催いたします。

ぜひご活用いただき今後の業務にお役立ていたたきたく、ご案内申し上げます。

記

1. 研修名 「カスタマーハラスメント対策とアンガーマネジメント研修」
2. 講師 大高 智佳子氏（ネクステージ代表）

【プロフィール】

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会契約講師

電話応対技能検定 指導者・試験官

秋田県出身

IBC岩手放送にアナウンサーとして入社。

退職後、フリーアナウンサー、研修講師を経て、

2013年 ネクステージ起業。

現在、働き方改革、人材育成コンサルタントとして、講師

やダイバーシティ・組織内コミュニケーション向上研修を

中心に活動中。



3. 開催日時 2025年10月16日(木) 13:30~16:30 (受付:13:00~)
4. 開催場所 秋田県総合保健センター 2F 第1研修室 (秋田市千秋久保田町6-6)
5. 募集定員 先着20名
6. 参加費 会員事業所は無料 (非会員事業所は、5,000円/1名)
7. 申込締切 2025年10月9日(木)
8. 申込方法 「カスタマーハラスメント対策とアンガーマネジメント研修」申込書(別紙)をFAXで送付願います。
9. その他 車で来られる場合、駐車場の確認・確保等は自己解決でお願いします。

【問い合わせ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会 秋田支部
TEL: 018-836-8558
FAX: 018-831-4295
ホームページ:
<http://www.pi.jtua.or.jp/akita/>

(別紙)

「カスタマーハラスメント対策とアンガーマネジメント研修」カリキュラム

項目	内容
13:30-13:50 オープニング 1.カスハラ対策研修 の導入	ねらい: 研修全体への導入と参加者の主体的な学習意欲の喚起 進め方: 自己紹介、カスハラ対策の重要性と本研修の目的説明、具体的なゴール設定（例：研修後に実践したい行動目標の共有） 効果: 研修へのスムーズな移行と、参加者間での安心感の醸成、学習へのモチベーション向上
13:50-15:10 2.カスハラ事例検討 とグループワーク	ねらい: 威圧型、執拗型、権威型など具体的なカスハラ事例を通して、状況に応じた最適な対処法を学ぶ 進め方: 過去の実際のカスハラ事例（匿名化）を複数提示し、グループに分かれてディスカッション。各タイプのカスハラに対するロールプレイングや、初期対応、エスカレーションの検討 効果: 理論だけでなく実践的な対応スキルと判断力を養い、多様なカスハラケースに対応できる能力を向上させる
15:20-16:05 3.感情管理 ～アンガーマネジメ ントの実践	ねらい: カスハラ対応時の自身の感情（怒り、ストレス）を冷静にコントロールする技術を習得する 進め方: ストレス反応への理解、アンガーマネジメントの基礎理論（6秒ルールなど）、効果的な呼吸法やリフレッシュ方法、感情コントロールの考え方と実践 効果: 精神的負担の軽減、冷静な対応を可能にするセルフケア能力の向上、従業員のメンタルヘルス保護
16:05-16:30 4.まとめ 今後のステップ 質疑応答	ねらい: 研修内容の振り返りと、現場での実践に向けた具体的な行動計画の策定 進め方: 研修全体を通しての重要ポイントの再確認、個別またはグループでの「明日から実践する行動リスト」作成、質疑応答、企業としての継続的なサポート体制の説明 効果: 学習内容の定着化と、現場での実践へのモチベーション維持。組織全体でカスハラ対策に取り組む意識の醸成

申込締切:2025年10月9日(木)

《送付先》(公財)日本電信電話ユーザ協会秋田支部
FAX:018-831-4295

≪ FAX送信後、送信確認の連絡をお願いします。(☎018-836-8558) ≫

『カスタマーハラスメント対策とアンガーマネジメント研修』
(中央エリア)

事業所名		
受講者名	氏名:	氏名:
	氏名:	氏名:
連絡担当者	氏名:	役職:
	TEL:	FAX:
	Eメール:	

※ Eメール記入の方には、ユーザ協会からのメルマガを送らせていただきます

『カスタマーハラスメント対策とアンガーマネジメント研修』の開催について

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素、当協会の事業運営につきましては、格別のご協力を賜り厚くお礼を申し上げます。

さて、2025年度の新たな研修として、あらゆる企業で発生している「カスタマーハラスメントの現状と多様なタイプを分析のうえ、それぞれのケースに応じた具体的な対処法を習得し、かつ自身の感情管理を行うことで、冷静かつ効果的に対応するための実践的なスキルを磨く」ことを目的とし開催いたします。

ぜひご活用いただき今後の業務にお役立ていたたきたく、ご案内申し上げます。

記

1. 研修名 「カスタマーハラスメント対策とアンガーマネジメント研修」
2. 講師 大高 智佳子氏（ネクステージ代表）

【プロフィール】

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会契約講師

電話応対技能検定 指導者・試験官

秋田県出身

IBC岩手放送にアナウンサーとして入社。

退職後、フリーアナウンサー、研修講師を経て、

2013年 ネクステージ起業。

現在、働き方改革、人材育成コンサルタントとして、講師

やダイバーシティ・組織内コミュニケーション向上研修を

中心に活動中。



3. 開催日時 2025年10月17日(金) 13:30～16:30 (受付:13:00～)
4. 開催場所 大館市北地区コミュニティセンター 本館 会議室 (大館市有浦1-8-15)
5. 募集定員 先着20名
6. 参加費 会員事業所は無料 (非会員事業所は、5,000円/1名)
7. 申込締切 2025年10月10日(金)
8. 申込方法 「カスタマーハラスメント対策とアンガーマネジメント研修」申込書(別紙)をFAXで送付願います。
9. その他 車で来られる場合、駐車場の確認・確保等は自己解決でお願いします。

【問い合わせ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会 秋田支部
TEL: 018-836-8558
FAX: 018-831-4295
ホームページ:
<http://www.pi.jtua.or.jp/akita/>

(別紙)

「カスタマーハラスメント対策とアンガーマネジメント研修」カリキュラム

項目	内容
13:30-13:50 オープニング 1.カスハラ対策研修 の導入	ねらい: 研修全体への導入と参加者の主体的な学習意欲の喚起 進め方: 自己紹介、カスハラ対策の重要性と本研修の目的説明、具体的なゴール設定（例：研修後に実践したい行動目標の共有） 効果: 研修へのスムーズな移行と、参加者間での安心感の醸成、学習へのモチベーション向上
13:50-15:10 2.カスハラ事例検討 とグループワーク	ねらい: 威圧型、執拗型、権威型など具体的なカスハラ事例を通して、状況に応じた最適な対処法を学ぶ 進め方: 過去の実際のカスハラ事例（匿名化）を複数提示し、グループに分かれてディスカッション。各タイプのカスハラに対するロールプレイングや、初期対応、エスカレーションの検討 効果: 理論だけでなく実践的な対応スキルと判断力を養い、多様なカスハラケースに対応できる能力を向上させる
15:20-16:05 3.感情管理 ～アンガーマネジメ ントの実践	ねらい: カスハラ対応時の自身の感情（怒り、ストレス）を冷静にコントロールする技術を習得する 進め方: ストレス反応への理解、アンガーマネジメントの基礎理論（6秒ルールなど）、効果的な呼吸法やリフレッシュ方法、感情コントロールの考え方と実践 効果: 精神的負担の軽減、冷静な対応を可能にするセルフケア能力の向上、従業員のメンタルヘルス保護
16:05-16:30 4.まとめ 今後のステップ 質疑応答	ねらい: 研修内容の振り返りと、現場での実践に向けた具体的な行動計画の策定 進め方: 研修全体を通しての重要ポイントの再確認、個別またはグループでの「明日から実践する行動リスト」作成、質疑応答、企業としての継続的なサポート体制の説明 効果: 学習内容の定着化と、現場での実践へのモチベーション維持。組織全体でカスハラ対策に取り組む意識の醸成

申込締切: 2025年10月10日(金)

《送付先》(公財)日本電信電話ユーザ協会秋田支部
FAX:018-831-4295

≪ FAX送信後、送信確認の連絡をお願いします。(☎018-836-8558) ≫

『カスタマーハラスメント対策とアンガーマネジメント研修』
(県北エリア)

事業所名		
受講者名	氏名:	氏名:
	氏名:	氏名:
連絡担当者	氏名:	役職:
	TEL:	FAX:
	Eメール:	

※ Eメール記入の方には、ユーザ協会からのメルマガを送らせていただきます