

2026年 1月 6日

秋田県内事業所 各位

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
 秋田支部 支部長 佐野元彦
 (公印省略)

「クレーム対応・カスハラ対策研修」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年度の事業計画であります「クレーム対応・カスハラ対策研修」を下記のとおり開催いたしますので、ご案内申し上げます。

記

1. 研修概要

研修名	クレーム対応・カスハラ対策研修
研修内容	別紙のとおり
研修日程・会場	下表(クレーム対応研修日程)のとおり(3 地区 4 回)
研修時間	13:00~16:00

2. 募集定員 各会場 先着20名 ※各会場6名に満たない場合は未開催となります。

3. 参加費 無料(会員)

非会員事業所は5,000円／1人※参加費は当日現金にてお支ください。(領収書を発行します)

4. 応募締切 下表「各開催日」下段 ※申込締切日を参照ください。

5. 申込方法 受講申込書(別紙1)をFAXで送付

又は、PDF化のうえ、u.tozawa@jtua.or.jpまでメール送付をお願いします。

6. その他 ◎県北・中央ブロックについては、公共交通機関をご利用願います。

(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。)

◎県南ブロックについては、会場が駅から離れているため、車での参加も可能とします。

(車でお越しの際には、申込書に何台の駐車スペースが必要かを記載願います。)

【クレーム対応・カスハラ対策研修日程】

No	開催日 ※申込締切日	開催ブロック	会場
1	2026年2月17日(火) ※ 2月6日(金)	中央ブロック	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 6-6 018-831-2011)
2	2026年2月18日(水) ※ 2月6日(金)	中央ブロック	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 6-6 018-831-2011)
3	2026年2月20日(金) ※ 2月9日(月)	県南ブロック	協同組合横手卸センター 会議室 (秋田県横手市卸町 4-10 0182-32-8161)
4	2026年2月25日(水) ※ 2月13日(金)	県北ブロック	大館市北地区コミュニティセンター 本館 研修室 (大館市有浦 1-8-15 0186-45-0515)

【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.pijtua.or.jp/akita/>

クレーム対応・カスハラ対策研修カリキュラム

時 間	項 目
13:00	<p>1. クレーム対応の基礎知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ① クレームとカスハラの違い ② クレーム客の心理的メカニズム ③ クレーム対応基本の流れと代表的なフレーズ <p>2 R8年度のカスハラ対策義務化を見据えて</p> <ul style="list-style-type: none"> ① R8・10 施行「改正労働施策総合推進法」(カスハラ防止法)概要 <ul style="list-style-type: none"> ・「雇用管理上の措置義務」 ・顧客や従業員に求められるコミュニケーションとは? ② 企業が被るカスハラのデメリットと対策によるメリット ③ 企業が取るべき具体的な対策 <p>3 現場でのカスハラ対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> ① カスハラの判断基準(クレームとの違いから) ② カスハラ対応のプロセス ③ カスハラ対応のゴールは? ④ カスハラに発展しない対応力につける <p>4 グループ討議</p> <ul style="list-style-type: none"> ① クレーム(カスハラ)体験の共有 ② 対応の検討 ③ 発表
16:00	

《送付先》(公財) 日本電信電話ユーザ協会秋田支部

FAX : 018-831-4295 mail : u.tozawa@jtra.or.jp

齟齬防止のため、FAX・メール送信後、到着確認のご連絡をお願いいたします。(☎018-836-8558)

クレーム対応・カスハラ対策研修申込書

事業所名			
受講者名	氏名 :	受講希望日 : 月 日	
	氏名 :	受講希望日 : 月 日	
	氏名 :	受講希望日 : 月 日	
(県南ブロックのみ) 駐車スペース	台分		
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