

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払ください。(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.pi.jtua.or.jp/akita/>

(別紙)

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	1.クレーム対応の基礎知識 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 2 R8年度のカスハラ対策義務化を見据えて 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 ・「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 3 現場でのカスハラ対応について 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をつける 4 グループ討議 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@jtua.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