

2025 年度 クレーム電話応対研修（松山地区）のご案内

【研修目的】

クレームは、企業の信頼を左右する重要な顧客接点です。

本研修では、電話応対を通じてお客様の不満や要望を正しく受け止め、トラブルを拡大させないための基本スキルを学びます。

冷静で誠実な対応力を身につけ、信頼される応対を実践できるようになることを目指します。

- クレーム電話のお客様の気持ちを理解し、相手の気持ちに合わせた電話応対を研修します。
- 上長へエスカレーションさせないための初期対応方法を習得します。
- ハードクレーム（カスハラ）への電話応対をV T Rで学びます。

開催日時	2026 年 2 月 24 日（火） 13：00～16：30		
会場	松山市総合コミュニティセンター 2F 第 4、5 会議室		
定員	20 名程度 ※定員に満たない場合は中止する場合がございます。予めご了承ください。		
受講者対象	クレーム対応の基礎（初期対応）を学びたい方		
受講料 (教材費・消費税含)	ユーザ協会会員：2,200 円 非会員：5,500 円 ※受講料は、お申込み後、順次請求書を送付します。期日までに指定口座へお振込みください。		
申し込み方法	WEB 申込	https://www.pi.jtua.or.jp/ehime/ スマホ・タブレットは右の QR コードよりお申込みください。	
	メール、FAX 申込	※裏面申込書に必要事項をご記入の上、お申込みください。 E-Mail：u-ehime@jtua.or.jp FAX：089-921-1236	
申込締切	2025 年 2 月 13 日（金）		
主催	(公財)日本電信電話ユーザ協会 愛媛支部		
講師	ユーザ協会契約講師（電話応対、マナーの専門講師が担当いたします）		
研修内容	1. 電話応対の基本マナーの復習 2. クレームの基礎理解（なぜクレームが起きるのか、クレームの種類） 3. 初期対応のロールプレイング演習（傾聴力、話し方、伝え方） 4. ハードクレーム（カスハラ）への対応（ビデオ） 等		

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 愛媛支部 行

メール送 信 先 : u-ehime@jtua.or.jp

F A X 送信先 : 089-921-1236

2025年度 クレーム電話対応研修(松山地区)「受講申込書」

申 込 日	年 月 日
事 業 所 名	
部 署 名	
住 所	〒
(ふりがな) 担 当 者 名	
電 話 番 号	() ー
F A X 番 号	
E - M a i l	@

受講者氏名	ふ り が な	部 署	業 務	勤 続 年 数
①				
②				
③				
④				
⑤				

※ご記入いただいたお客様の個人情報は、本研修の参加申し込み受付処理および今後のセミナー・研修会のご案内以外には使用いたしません。

※お申込み後のキャンセルにつきましては、受講料の返金は致しかねます。

※申込者の多少によっては、別途開催日時・場所を調整させていただく場合があります。