

# カスタマーハラスメントを回避する クレーム応対研修



近年問題となっているカスタマーハラスメントについて、正当なクレームとの違いや判断基準を正しく理解し、現場で迷わず対応できる力を養います。従業員の心身の安全を守りながら、企業として適切かつ一貫性のあるクレーム対応を実現することを目的とした研修です。

日 時	令和8年 3月 10日 (火) 9:30~16:30 (昼休憩12:00~13:00)	
会 場	リファレンス駅東ビル3F(H7会議室) 福岡市博多区博多駅東1丁目16-14 <a href="https://re-rental.com/ekihigashi/access/">https://re-rental.com/ekihigashi/access/</a>	
定 員	先着 30名 ※定員に満たない場合は中止することもございますので、予めご了承ください。	
対象者	顧客対応に関わる社員・職員の皆さま（窓口、営業、コールセンター等）	
受講料	ユーザ協会会員：5,500円/人<10%税込>/一般・非会員:7,700円/人<10%税込>  ※受講料は2026年3月31日(火)までに指定銀行口座へ振込願います。振込手数料は、お申込者にてご負担をお願いいたします。 なお、金融機関のご利用明細書を持ちまして領収書とさせていただきます。  西日本シティ銀行 博多駅東支店 (普通)0562880 ザイ)ニホンデンシンデンユーザキヨウカイフクオカシブ 公財)日本電信電話ユーザ協会福岡支部 登録番号:T1010005004168  ※請求書・領収書が必要な方、期限内でのお支払いが難しい場合は、福岡支部事務局までお問合せ下さい。	
申込方法	下記ホームページ掲載の「申込フォーム」又は 右欄掲載の「二次元コード」よりお申込み下さい。  ユーザ協会福岡支部ホームページ <a href="https://www.pi.jtua.or.jp/fukuoka/">https://www.pi.jtua.or.jp/fukuoka/</a>  申込締切：令和8年3月3日 (火)迄 ※定員になり次第終了	
主 催	(公財)日本電信電話ユーザ協会 福岡支部	

講 師	伊藤 康子 氏 (B-コミュニケーション株式会社 チーフインストラクター)
カリキュラム (概要)	<p>1. <u>クレーム応対とカスタマーハラスメント</u>            ・「企業マニュアル」に記されていること/「消費者」と「企業」は対等/クレーム応対の流れ            ・応対者の姿勢とエスカレーション            ※オープニング(初動対応)のロールプレイング</p> <p>2. <u>カスタマーハラスメントを回避するお客様対応</u>            ・緊急時の対応・問い合わせ対応・苦情対応 それぞれ異なる「応対の着地点」を考える            ・カスタマーハラスメントかも?その時あなたは            ・暴言を吐かれる/・電話を切ってもらえない・切らせてもらえない/話のつじつまが合わない            ・自分自身が疲弊しないために            ・短時間でできるセルフメンタルケア</p>
お問合せ先	(公財)日本電信電話ユーザ協会 福岡支部事務局 TEL:092(410)4151 fax:092(410)4830 E-mail: uafukuoka@jtua.or.jp