

## 「クレーム&アンガーマネジメント活用研修会」の開催について

拝啓 時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素より当協会の運営に対しまして、会員の皆様には多大なるご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

当協会では毎年クレーム研修（会員様無料）を実施しておりますが、今年度も昨年に引き続き「アンガーマネジメント」の手法を取り入れた研修を開催いたします。

アンガーマネジメントは1970年代にアメリカで開発された、イライラ・怒りの感情をマネジメントするための心理教育プログラムです。近年日本でも教育、医療分野他、様々な企業で広がり始め、メディアでも多く取り上げられるようになりました。アンガーマネジメントを実践することで、相手の怒りに飲み込まれない客観的で冷静なクレーム対応力を身に付けることができます。

また、職場内での良好な人間関係構築やストレスの軽減にも有効ですので、クレーム対応に限らず多様な業務にお役立ていただけます。

この機会に、ぜひ奮ってご参加くださいますようお願い申し上げます。

敬 具

### 記

1. 開催日時 平成30年12月3日（月）  
13時00分～17時00分（4時間）
2. 開催場所 蓬峯殿（室蘭市宮の森町1-1）  
TEL 0143-44-3338
3. 実施内容 クレーム&アンガーマネジメント活用研修
4. 講 師 コーディアル・スタッフ 協力講師 長谷川 久美子  
（日本アンガーマネジメント協会 コンサルタント）
5. 参加費 ユーザ協会会員：無料 一般の方：3,240円（税込）
6. 締 切 日 平成30年11月22日（木）までに別紙申込書により  
ファックスにてご連絡を、お願い致します。
7. そ の 他 ①応募者多数の場合には、参加者数等の調整をさせていただきます。  
②当日は、筆記用具をお持ちください。

# クレーム&アンガーマネジメント活用研修会

## カリキュラム (13:00~17:00)

1. クレーム対応に活かす感情コントロール法  
怒りやイライラの感情と上手につき合う(アンガーマネジメントのベースの知識を理解) 怒りの感情発生から収束までを三つの暗号で整理
2. 心の負担を軽くするクレームへの向き合い方  
クレームを言うお客様の胸の内を理解する (共感とヒアリングの大切さ)  
二次クレームとなりかねないポイントを押える  
怒りやイライラの感情と上手につき合う  
ノイジーマイノリティと高齢者対応
3. ケーススタディからの考察  
アンガーマネジメントを取り入れた効果的なクレーム対応法を考える  
(グループディスカッション・発表)

※受講される方の業務内容、ご経験等により、一部内容を変更する場合がありますのでご了承ください。

## 講師プロフィール

### 長谷川 久美子

●岩見沢東高校・藤女子短期大学卒業 ●日本礼法会教授 ●plusM〈プラスエム〉代表短大卒業後、札幌市内の建設会社に就職。退職後は札幌市内のホテルで結婚式やイベント、式典等の司会に従事。後にNTT東日本一北海道専任講師。平成14年から22年まで、日本電信電話ユーザ協会主催「電話対応コンクール北海道大会」の審査員を務める。現在はアンガーマネジメント、コミュニケーション、リーダー育成、接遇&電話、コールセンタースタッフ育成など、心理学の要素を加えながら、様々な研修や講演を行っている。

【研修企画担当：コーディネーター・スタッフ】

※ 切り離さずにお送りください

送付先：  日本電信電話ユーザ協会 室蘭地区協会事務局

FAX番号 0144-31-2019

(申込期日：11月22日まで)

## クレーム&アンガーマネジメント活用研修会参加申込書

会員名・連絡先	役職	(ふりがな) 氏名
会員名(事業所名)		
電話番号		

※お客様の個人情報につきましては本参加目的以外には使用いたしません。