

クレーム電話対応力 向上セミナー 2025



今年度も「基本コース」と「上級コース」を開催します。

基本コースでは、クレームの発生原因や種類を知り、クレーム対応の基本とその徹底を行い、更にクレームの予防へと繋げていきます。

また上級コースでは「引き継いだクレームをスマートに解決することができる私」を目指し、組織としてのクレーム対応、様々なクレームに対し一つでも多く対処できるようスキルを高めていきます。

基本コース



クレーム対応の基本をしっかり学ぶ

●カリキュラム

1. 基本の徹底
2. ①笑顔②お辞儀③身だしなみ④声の印象⑤言葉遣い
3. クレームの発生原因
4. クレームの種類と傾向
5. クレームの捉え方
6. クレーム対応の3つの重要ポイント
7. クレーム対応の4つの手順
8. 言葉遣いによる対応のスキルアップ
9. 二次クレーム対応に繋げる一次対応者の役割
10. クレームと難クレームの違い
11. 悪質クレームで問題になる違法行為と法律
12. クレーム事例：グループディスカッションとロールプレイング
13. まとめ

日時 11月25日(火) 13:30～16:30

11月27日(木) 13:30～16:30

※2日とも同じ内容です

●定員 各15名(受付順)

●受講料 ユーザ協会石川支部会員：無料
一般：3,300円/一人(税込)

●講師：松尾 友子氏

日本航空客室乗務員の経験を活かし、コミュニケーションマナーインストラクターとして活躍。的確な方法とテクニックをわかりやすく指導します。ユーザ協会契約講師、電話対応コンクール・企業電話対応コンテスト講師。

●講師：佐藤 久美子氏

女優・タレントの経験を活かした接客時の振る舞い、身のこなし、響く声の出し方や良い声を作る方法を指導します。電話対応研修、クレーム対応研修多数。コミュニケーションマナーインストラクター。

上級コース



1ランク上のクレーム対応を学ぶ

●カリキュラム

1. 一次対応したスタッフから引き継いだクレームへの対応・フォロー
2. 難クレーム対応の4つの手順
3. マイクロ技法の階層表一覧
4. タイプ別対応法
5. 難クレームへの対応例
6. 悪質クレームへの対応
7. クレーム対応センテンス例
8. 悪質クレームで問題になる違法行為と法律
9. クレーム事例：グループディスカッションとロールプレイング
10. まとめ

※上級コースの受講は、基本コース受講済(昨年までの開催を含む)の方に限らせて頂きます。

日時 12月 2日(火) 13:30～16:30

12月 4日(木) 13:30～16:30

※2日とも同じ内容です

●定員 各15名(受付順)

●受講料 ユーザ協会石川支部会員：無料
一般：3,300円/一人(税込)

お申込み方法は裏面に記載しております

お問い合わせ先 (公財)日本電信電話ユーザ協会石川支部 ☎076-220-6466 ✉ishiuser@jtua.or.jp

【zoomオンライン】 クレーム電話対応力向上セミナー2025

～お申込みから受講当日までの流れ～

申込〆切 11月7日（金）

お申込みはメールにて、先着順で受け付けます。＜定員15名/各回＞

❶ 下記内容を明記し、ユーザ協会石川支部のメールアドレスまでお申込みください。

Mail : ishiuser@jtua.or.jp

件名「クレーム電話対応力向上セミナー2025申込み」

- ① 企業名
- ② 郵便番号・ご住所
- ③ 連絡担当者のお名前・メールアドレス
- ④ 参加者全員のお名前（ふりがな）
- ⑤ 参加希望コースと希望日
- ⑥ 視聴環境（PC、スマホ、タブレット等）

* PCを共同使用の場合、PC 1台につき 2名まで受講可とします。

❷ お申込みを確認後、事務局から受付メールを送ります。

❸ セミナー数日前に「Zoom接続事前テスト」を致しますので、お申込みメールアドレスへ「Zoomの接続テスト」のご案内、「参加URL」、「テキスト」等を送信致します。

❹ セミナー当日は、開始時間の5分前までに参加URLからご参加ください。
（開始時刻15分前から接続可）

※ いただいたメールアドレス等は本セミナー連絡用にのみ使用することとし、他用途で使用することはありません。

※ 一般の方（ユーザ協会石川支部会員以外）からお申込み頂いた場合は受講料3,300円（1人/税込）を頂戴いたします。別途、ご請求いたしますので、所定の口座へご入金をお願いいたします。なお、ユーザ協会にご入会いただければセミナーを会員価格（無料）で受講頂けます。この機会に是非入会をご検討ください。ご入会に際しては年会費が必要ですが、地区協会により金額が異なります（2,000円～3,000円）。詳しくは下記までお問合せください。

お問い合わせ先 (公財)日本電信電話ユーザ協会石川支部
金沢市大手町16-1 ☎076-220-6466 ✉ishiuser@jtua.or.jp