



クレーム対応講習会

クレームを「避ける」から「生かす」へ！

顧客心理を知り、積極的な対応スキルを学びます！

＜開催日時及び定員＞

2025年6月18日（水）

13:30～16:30

※受付を致しますので5分前までにはお越しください

定員：30名

＜開催場所＞

熊本市国際交流会館

4階 第2会議室

（中央区花畑町4-18 TEL 096-359-2020）

※駐車場がございませんので、公共交通機関が最寄りの駐車場をご利用ください。

＜講師＞

長峰 ヒロ子 氏

接遇マナーインストラクター



・日本電信電話ユーザ協会 本部契約講師
・キャリアカウンセラー・接遇マナーインストラクター
・電話技能検定指導者級資格保持者 他
金融機関を経て高等職業訓練校の講師として勤務。ファシリテーション、コーチングを学び
現在は、官公庁をはじめ企業の社員教育や、ビジネスマナー、新入社員研修等を多数実施。
日本電信電話ユーザ協会主催の電話対応コンクールの審査委員も務める。

＜受講料＞ 会員：2,000円

一般：4,000円

※下記口座へ振込をお願いします。

振込手数料はご負担願います。

＜振込先＞

肥後銀行 大江支店 普通口座 164326

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会熊本支部

地域担当部長 瀬戸口 睦雄（セトグチ ムツオ）

＜講習内容＞

◇講義 ・クレームと企業戦略 ・クレームの顧客心理
・こじらせない技術 ・適切な対応方法
・クレームを未然に防ぐ対応・クレーム解決へのプロセス etc.

◇演習 ・相手の心情に応える応答 ・こじらせる応答、納得頂く応答
・事例に基づくロールプレイング演習

＜申込方法＞

◇**メールでお申込みください。**3日以内に受付メールを返信致します。

【お申込先メールアドレス】 uakuma@jtua.or.jp

※メール記載内容：「講座日・講座名」「事業所名・住所」「連絡責任者（役職・氏名）」
「電話番号」「メールアドレス」及び「受講者（役職・氏名・性別）」

◇定員に達しましたら、締め切らせていただきます。お早目にお申し込みください。

※FAXでのお申込みも可能です。下記申込書にご記入の上お送りください。

＜本件問い合わせ先＞ TEL 096-363-7983 ※土日祝を除く9:00～17:00

FAX送信先 … 096-342-5166（ユーザ協会熊本支部）

※FAX送信後は、到着確認のお電話をお願い致します

＜受講申込書＞

事業所名：

メール：

TEL： FAX： 連絡責任者：

役職	氏名	性別	役職	氏名	性別

個人情報保護に関するお知らせ

ご記入いただいた個人情報は、参加者名簿の作成や当該講習会に関する各種確認の連絡のために利用し、その他目的では使用しません。