



主催：公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 宮城支部
後援：東日本電信電話株式会社 宮城事業部 宮城支店

クレーム対応研修【応用編】

～見極める～

電話対応苦手意識を克服しましょう!!

昨年に引き続き、第二弾として、クレーム対応研修【応用編】を開催いたします。
お客様のクレームが発生する理由を見極め、ケース別実践トレーニングを通じて、
クレームへの対応方法を学んでいただきます。

クレーム対応研修【応用編】カリキュラム

1. 「クレーム」はなぜ発生するのでしょうか
(1) クレームを受けたことがありますか?
(2) 体験者（自社のケース）の状況を聞いて意見交換
(3) ありえないクレーム・・・お客様の要求
(4) 「正当な要求」か、「不当な要求」か
2. 最近のクレーム傾向
(1) 一般クレーム、特殊クレーム、悪質クレーム
・カスタマーハラスメントはクレーム?
(2) 「見極める」ことの重要性
3. 実践シミュレーションでスキルアップ
(1) ケース別対応のポイントについて
(2) 繰り返しフレーズについて
4. 問題解決と発表
◇「誠意を見せろ」
◇「上司と代われ（を出せ）」等
5. まとめ

開催日

2025年2月6日(木)
9:30～16:30

会場

NTT東日本仙台青葉通りビル
14階 会議室
仙台市青葉区一番町2-8-25
※入口は南町通り側です。

定員

受講料

申込締切

いずれも先着
会場30名

3,300円(税込) 1月30日(木)

・ユーザ協会宮城支部 会員は無料

オンライン100名(Zoom)

申込方法：宮城支部ホームページからお申込みください。

宮城支部ホームページ <https://www.pi.jtua.or.jp/miyagi/>

【講師】

植野 のり子氏

日本電信電話ユーザ協会の
契約講師として、各種研修、
電話対応コンクール、
電話対応技能検定(もしもし検定)
の指導者

- ・MSC（マネジメントサービスセンター）公認
新入社員研修インストラクター資格
- 電話対応マナー・インストラクター資格
- ・電話対応技能検定 指導者級資格



※オンライン配信の場合はグループディス
カッションが実施出来ない場合があります。



<ご留意事項>

- ・本セミナーの視聴に必要な機器・設備・インターネット接続およびソフトウェア等は視聴者の責任と費用で用意、操作するものといたします。
- ・以下の項目に基づく損害について、(公財)日本電信電話ユーザ協会および東日本電信電話株式会社宮城支店は一切責任を負いません。
(1) 視聴者が利用する機器もしくはソフトウェアなどのスペック、設定の不備または故障等により、本オンライン配信を視聴できない、もしくは快適に視聴できない場合。
(2) 視聴者が利用するネットワークの品質、状況等により本オンライン配信を視聴できないもしくは快適に視聴できない場合。
- ・インターネット環境等に関する相談、問い合わせ等については、お答えいたしかねますので、あらかじめご承知をお願いします。
- ・視聴端末1台につき1つのメールアドレスが必要となり、複数の端末での視聴は出来ません。
- ・新型コロナウイルス感染症等の影響により実施方法、並びに内容が変更となる場合がございます。
- ・本セミナーお申込みで、ご記入いただいたお客様個人情報は、本セミナーの申込受付処理及び今後のセミナー・研修会のご案内以外には使用しません。ご入力いただいた情報は、ユーザ協会、後援組織（東日本電信電話株式会社）からの各種連絡、情報提供に使うことがあります。これらについては申込者ご本人に同意いただいたものとして取り扱わせていただきます。

【ユーザ協会への入会／研修お申込み／お問合せ】 (公財)日本電信電話ユーザ協会 宮城支部 事務局 電話: 0120-20-6660 (宮城県内から)

電話022-214-7011 (宮城県外から)

E-mail: miya-sibu@jtua.or.jp

ホームページ: <https://www.pi.jtua.or.jp/miyagi/>