

クレーム対応研修 入門編

クレーム対応は難しくない

電話対応苦手意識を克服しましょう!!

その第一歩として、クレーム対応研修【入門編】を開催いたします。
クレームのお客様の電話対応は、「一次対応者」がキーパーソンです。
実践トレーニングを通じて、「クレーム」を大きくしないことを
学んでいただきます。



開催日 **2026年3月24日(火) 13:00~17:00**

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。

TEACHER
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



定員 **40名**

受講料

一般:5,500円/人(税込)
※ユーザ協会会員事業所は無料

申込締切 **3月16日(月)**

詳しくはコチラ

申込方法

宮城支部ホームページの申込フォームからお申込み下さい
【URL】 <https://www.pi.jtua.or.jp/miyagi/>



クレーム対応研修【入門編】カリキュラム

①クレームについて考えましょう



- (1)クレームと苦情の違いは?
- (2)発生のしくみと原因
- (3)満足と不満足について

②クレームの本質を理解する



- (1)クレームはお客様のニーズ・ウォンツの表現方法
- (2)お客様のタイプ
- (3)クレームを発生させただけで信頼を失うことはない
※二次クレームにしない注意点

③電話でのクレーム対応



- (1)対応のポイント
- (2)電話でクレームを受ける時の注意点
- (3)お詫びのスキル

④クレーム電話対応の実践 (一次クレーム対応)



- (1)グループワークにより実習
- (2)クオリティ向上へ今後の対応
- (3)まとめ

お申込み・
お問い合わせ

(公財)日本電信電話ユーザ協会 宮城支部

0120-20-6660
<https://www.pi.jtua.or.jp/miyagi/>

