

カスタマーハラスメントに遭わないための《クレーム対応研修》

クレーム対応業務の中で、疲弊を高めないための知識・手順・トーク・仕組み・ツールなどが学べます。

お客様のカスタマーハラスメントに企業側が強気に対応しても良いという傾向が一般化しつつあります。それは、お客様よりも従業員を守ることが企業の優先事項となったからです。そんな日常業務の中で、事業者の対応にもどかしさを感じたお客様が、やるつもりがなかったカスタマーハラスメントをやってしまった結果、事業者の担当者にとって遭いたくないカスタマーハラスメントに遭ってしまっているという場面がたくさんあります。少なくともそのような場面を回避しなければなりません。そのためには、クレーム対応の手順やトークお客様や担当者の心理、組織づくりや、その中での教育方法などの知識を学んで使うことが重要です。そこで、本研修では疲弊が過剰に高まらないクレーム対応するために、実務の現場で使える具体的な方法をお教えます。

- ◆エンドユーザ(一般消費者)との電話でのクレーム対応限定のスキル研修です。
- ◆一次対応者からリーダー・管理職のポジションの実務に必要な内容で、Step1～Step4とクレーム対応の現場にある段階を踏んだシリーズ研修となっています。
- ◆各Stepの対象ポジションの方の受講が最適です。
- ◆リーダー・管理職の方も、基本となるStep1からの受講が最適ですが、Step3からでも受講可能です。



【Step1&Step2】
〔2026年5月22日(金)〕 **※実施済**

一次対応者の最初の受電の必須対応と次の架電時の必須対応となる『クレーム初動対応7つの手順』
Step1:手順1～3 Step2:手順4～7

※今回のご案内 【Step3&Step4】
〔2026年7月23日(木)〕

Step3:二次対応以上担当者でチーム運営担当者のための『実務の中でカスタマーハラスメントを回避する・防止する』
Step4:二次対応以上担当者でセンター長・室長のための『対応業務で自分とメンバーのメンタルを守る・働くメンバーのメンタルを下げない』

クレーム対応研修 (Step3&Step4)の概要

区分	内容	
カリキュラム	<p>【Step3】二次対応以上担当者でチーム運営担当者のための『実務の中でカスタマーハラスメントを回避する・防止する』</p> <p>①頭の中が真っ白にならないための『言いがかりに対応するトーク』</p> <p>②整備していないとカスタマーハラスメント『防止や勝訴が不可能な取り組み事項』</p> <p>【Step4】二次対応以上担当者でセンター長・室長のための『対応業務で自分とメンバーのメンタルを守る・働くメンバーのメンタルを下げない』</p> <p>①悪質クレーマーに狙われない企業になるための『悪質クレーマーの見極め方法と回避策』</p> <p>②自社が社会から不利な評価を多数受けないためのクレーム対応のミッションと教育方法</p>	
講師	中村 友妃子 氏 (有限会社 カスタマーケアプラン)	
開催日時	2026年7月23日(木) Step3 9:30～12:30 Step4 13:30～16:30 ※Step3、Step4いずれかのみ受講も可能	
開催方法	Web会議システム「Zoom」によるオンライン研修 ※その他、接続URL・受講時の留意点等は、別途ご案内致します。	
募集予定人員	100名(先着順、定員になり次第申込締め切ります)	
受講料	(1)Step3、Step4を同日受講の場合 ユーザ協会会員:12,100円/人、一般:17,600円/人(いずれも10%税込) (2)Step3、Step4いずれか受講の場合 ユーザ協会会員:8,800円/人、一般:14,300円/人(いずれも10%税込) ※(1)で受講された方がお得です。 ※申込にあたり、会員かどうか不明な場合はお問合せください。	
申し込み方法	2026年7月15日(水)までにユーザ協会東京支部ホームページの申込フォーム又はQRコードよりお申込みください。 東京支部ホームページ⇒ https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/	
支払方法	申込後、連絡責任者様へメールにて振込先等ご連絡致しますので、ご確認ください。	

【注意事項】以下、予めご了承ください。

- ・受講者が少ない場合は、本研修を中止する場合があります。・本研修の撮影・録音・録画は禁止とさせていただきます。
- ・Zoomでの受講にあたって生じたいかなる問題や損害・費用について、当協会は一切の責任を負いかねます。
- ・受講当日キャンセルの場合、受講料の返金は致しかねます。

【問合せ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部 事務局:菊池 TEL 03-6275-0831 E-mail:utminami@jtua.or.jp

ユーザ協会では、ICT活用事例や電話対応教育メニュー等の情報を積極的に発信しております。

本協会の趣旨にご賛同いただき、最新のICT情報等を更にお知りになりたい方は、是非この機会に協会への入会をお願いいたします。

入会には年会費がかかります。年会費の額はユーザ協会各支部までお問い合わせください。

[ユーザ協会](#)



プライバシーポリシー(プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。

ユーザ協会は、関係者様の個人情報は当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。