



公益  
財団法人

日本電信電話ユーザ協会 奈良支部

## 現場で求められる判断と対応 カスタマーハラスメント研修

2026年 3月5日(木) 13:15-16:45

定員30名 (募集締切: 2月26日) ※先着順につき定員になり次第締切

講師

中尾 知子 氏

(株)セゾンパーソナルプラス 主席講師

大手損害保険会社での人事・教育分野の経験を経て  
現場力を高める企業研修講師として全国で活躍中。



会場等

奈良県経済倶楽部 4F 会議室 (近鉄奈良駅下車すぐ)  
1名 3,300円(税込) 奈良支部会員 <無料>

- ・苦情からどんどんエスカレート …初期対応を間違えた!?
- ・電話に出るのを怖がる人も …組織として何を準備すれば?

カスタマーハラスメントについて理解を深め、対応のプロセスとポイント、組織としての対応準備の必要性を学びます

<受講対象者>

組織としての対応準備や検討ができる階層 (グループリーダー・管理職等)

<主なカリキュラム内容>

- ・現場が理解しておくこと ・組織対応の重要性
- ・要求の内容が不当な場合の対応プロセス ・対応のポイント
- ・ケーススタディ ・まとめ

お申込み・お問い合わせは奈良支部HPまで  
<https://www.pi.jtua.or.jp/nara/>  
(右の二次元コードからもお申し込みできます)

