

“カスタマーハラスメントも怖くない！～クレーム応対力向上研修【6時間】

この研修は、カスタマーハラスメントの基礎知識を身につけるとともに、クレームについての考え方・対応のポイントを実践を通して身につけ、クレーム応対のスキル向上を目的とした研修です。

※**カスタマーハラスメントとは** 顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態により、労働者の就業関係が害されるもの。

～厚生労働省、『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』より



区分	内 容
カリキュラム	<p>1. カスタマーハラスメントとは何か</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カスタマーハラスメントとは何か ・カスタマーハラスメントの基本姿勢と対応 ・カスハラとクレームの見極め ・モンスター化を未然に防ぐコツ <p>2. クレーム応対の基本ステップとポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレームを言うお客様の要求とは ・お客様の心理に添った基本ステップ ・正確に把握するためのヒアリング ・納得に導くための説明力 ・たらいまわしを防ぐための1時応対者から2次応対者への連携 ・責任者(二次応対者)に求められるスキル <p>3. ロールプレイング</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実践ロールプレイング(※よくあるクレーム事例で応対) <p>4. まとめ～同じクレームを繰り返さないために</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チームとして組織としての取り組み
講 師	田辺 紀子氏 株式会社NTTネクシア 新潟オフィス ※電話応対技能検定指導者級認定資格者、(公財)日本電信電話ユーザ協会契約講師
開催日時	2026年2月19日(木) 9:30～16:30 ※9:15受付開始
会 場	NOCプラザ 201号 新潟市東区卸新町2丁目853番地3 TEL:025-273-4181
募集予定 人員	20名 (先着順、定員になり次第申込締切ります) ※受講者が最少催行人数(5名)に満たない場合は中止とさせて頂きます。予めご了承ください。
受講料	ユーザ協会会員:5,500円 非会員:7,700円 ※いずれも税込価格
申込締切	2026年2月12日(木) までに ユーザ協会新潟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下さい。 新潟支部ホームページ:URL: https://www.pi.jtua.or.jp/niigata
支払方法	請求書は研修受講を確認した後、郵送にて連絡責任者様宛に送付致します。 ※当日の受講キャンセルは、研修準備の都合上、受講料を請求させていただきますのでご了承ください ますようお願い致します。

《お申し込みに関するお問合せ先》 新潟・下越ブロック事務局 TEL:0120-221-730 E-mail:user.nk@jtua.or.jp

※ ご記入いただいた個人情報は本セミナーの情報提供および当協会の各種事業等のご案内に必要となる範囲内で利用いたします。

