

# “カスタマーハラスメントも怖くない！ ～クレーム対応力向上研修【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、クレーム対応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><b>1. カスタマーハラスメントとは何か</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・カスタマーハラスメントとは何か</li><li>・カスタマーハラスメントの基本姿勢と対応</li><li>・カスハラとクレームの見極め</li><li>・モンスター化を未然に防ぐコツ</li></ul> <p><b>2. クレーム対応の基本ステップとポイント</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・クレームを言うお客様の要求とは</li><li>・お客様の心理に添った基本ステップ</li><li>・正確に把握するためのヒアリング</li><li>・納得に導くための説明力</li><li>・たらいまわしを防ぐための1時対応者から2次対応者への連携</li><li>・責任者(2次対応者)に求められるスキル</li></ul> <p><b>3. ロールプレイング</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・実践ロールプレイング(※よくあるクレーム事例で対応)</li></ul> <p><b>4. まとめ～同じクレームを繰り返さないために</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・チームとして組織としての取り組み</li></ul>
※参加者の理解度・状況に合わせ変更する可能性があります。	
講 師	田辺 紀子氏 株式会社NTTネクシア 新潟オフィス ※電話対応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いただきます。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: <a href="https://www.pi.jtua.or.jp/niigata">https://www.pi.jtua.or.jp/niigata</a>
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。