

倉敷で
初開催

窓口・
電話受付
の方必見！

これだけは知っておきたい カスハラ研修

最近、話題となっている「カスタマーハラスメント」に関する研修を**倉敷地区**で開催します。
参加をご希望される方は**12月4日(木)午前中までに**、下記ホームページの申込フォームへ直接入力、
または下記参加申込書にご記入の上、PDF化し、電子メールへ添付して送付ください。

【日 時】 2025年12月19日(金) 13:30～17:00

【場 所】 ホテル グラン・ココエ倉敷 第1会議室

(倉敷市阿知3丁目9番1号)

【講 師】 中尾 知子 氏 (株)セゾンパーソナルプラス)

【受講料】 3,300円/人(税込) ※日本電信電話ユーザ協会会員は**無料**

【定 員】 10名

【その他】 ①参加は1事業所3名まででお願いいたします。

②定員になり次第、締め切らせていただきます。



《研修の目的》

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ぶ。

《研修カリキュラム》

■ カスタマーハラスメントの基礎知識	■ 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	■ 事例紹介・ケーススタディ
・ 企業がカスハラ対策に取り組む理由 ・ 組織としての対応の事前準備 ・ 現場が理解すべきこと ・ クレームとは ・ カスタマーハラスメントとは ・ 判断基準の考え方	・ クレーム対応のプロセス ・ 要求の「内容」における対応プロセス	・ ①聴く・おわび ・ ②事実確認・調べる ・ ③判定 ・ ④回答を伝える ・ ⑤不当クレーム ー④を繰り返す ・ ⑥不当クレーム ー排除する ・ 要求の「手段・態様」における対応プロセス	・ 事例ごとのトーク例 ・ 事例の整理 ・ 質疑応答 ・ まとめ

＜お申込先＞

<https://www.pi.jtua.or.jp/okayama/>

＜お問合せ先＞

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 岡山支部(担当:益永)
〒700-0821 岡山市北区中山下2-1-90 NTT岡山支店ビル内
TEL:086-201-1181 E-mail:okauser@jtua.or.jp

これだけは知っておきたいカスハラ研修(12/19)参加申込書

申込事業所		電話	
申込責任者	(所属部課・役職)	(氏名)	
E-mail			

No.	受講者氏名	ふりがな
①		
②		
③		