

津山で
初開催

窓口・
電話受付
の方必見！

顧客対応者のための 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」に関する研修を津山エリアで開催します。
参加をご希望される方は10月9日(金)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】 2026年10月23日(金) 13:30～17:00

【場 所】 津山商工会議所 1F Aホール (岡山県津山市山下30-9)

【講 師】 中尾 知子 氏 (㈱セゾンパーソナルプラス)

【受講料】 4,400円/人 ※ユーザ協会会員は1,100円/人 [税込]

【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ICTテレコムユーザー協会 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

顧客対応者のためのカスハラ研修(10/23) 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		



公益財団法人

日本ICTテレコムユーザー協会のご案内

(公財)日本ICTテレコムユーザー協会は、内閣府の認定を受けた非営利目的の公益財団法人です。皆様の事業を「人材育成」・「ICT活用」の分野でお手伝いしております。以下、会員特典等をご紹介します。これを機に是非、入会をご検討ください！

お得な会員特典をご用意！

※会員事業所の全ての従業員様にご利用になります。(一部の特典は人数制限等あり)

■標的型攻撃メール予防訓練 (会員無料)

標的型攻撃メールとは

機密情報や知的財産、アカウント情報(ID、パスワード)などを盗もうとするメールのことです。

受信者が不審を抱かないよう、あたかも業務に関連したメールのように偽装するなど巧妙な騙しのテクニックが駆使されているのが特徴です。

標的型攻撃メールの流れ



※C&Cサーバ (Command and Control Serverの略) 攻撃者が用意した指令サーバでPC内部に潜伏したウィルスとバックドア通信を行う。

標的型攻撃メール予防訓練で未然防止！

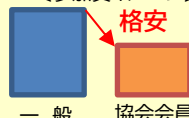
- ・標的型攻撃メール(模擬)を対象者(社員)へ**予告なしに送信**します。
- ・送信先の**開封状況等をレポート報告**します。
- ・Web教育コンテンツ送信による**標的型攻撃メール予防に関する学習**が可能です。※1会員:1回/年 訓練対象数:10メールアドレス

■各種研修やセミナーへ**会員価格**で参加

・電話応対教育やビジネスマナー研修、ICT関連セミナーを**無料もしくは格安**で受講できます。

・電話応対教育で一定人数が集まる場合は、**出張研修**も行います。

[参加費イメージ]



一般 協会会員

■動画による、e-ラーニング受講(会員無料)

- ・パソコンやスマートフォンで、いつでもどこでも学習が可能です。
- ・講義&テストで、より効果的な学習体系を構築しており、**個々の習熟度に応じた学習**が進められます。

※1会員事業所20人まで、**年間最大220名まで受講可**

- ・新入社員研修・若手社員研修にもお使いいただけます。
- 「新入社員向け講座」や「ICT(DX)」関連も充実

全60の講座 ~必要なテーマを必要な時に必要なだけ~

講座内容(例)	DX入門	DXビギンズ 第一章 そもそも、なぜDXが目されるのか？	20分程度
		DXビギンズ 第二章 国内外におけるDXの事例	15分程度
		ゼロから学ぶIoT入門	60分程度
		ゼロから学ぶAI入門	60分程度
	生成 A I	1 からのGemini(Googleサービスとの連携)	30分程度
		1 からのGemini(ビジネスへの活用)	27分程度
		生成 A I のビジネスにおける活用(プロンプトエンジニアリング)	14分程度
		生成 A I のビジネスにおける活用(業務での活用事例)	56分程度
	若手～中堅社員向け	ビジネスで“成果を出す”方法（他者からの期待を理解する）	44分程度
		ビジネスで“成果を出す”方法（徹底して実行する）	31分程度
		ビジネスで“成果を出す”方法（周囲と連携する）	32分程度
	全員共通	SDGsで変わるこれからのビジネス（SDGsが必要な背景）	14分程度
		情報セキュリティ（ネットに潜む“見えない脅威”への対応）	45分程度
		ハラスメント（ハラスメントとは）	3分程度
ハラスメント（パワーハラスメントとは）		17分程度	
	ハラスメント（モラルハラスメントとは）	10分程度	

■ビジネスに役立つ情報を毎月お届け

・ちまたで話題になっているICT(情報通信技術)の最新動向・活用事例や、電話応対改善等の取り組みなど、**ビジネスに役立つ情報が満載の会報誌「テレコムフォーラム」**を毎月お届けします。



著名人によるオンラインセミナーや講座を毎月開催！(一部を除き無料)

- ・「農業・食料問題とICT活用」
- ・「宇宙に行くということ」
- ・「海の環境のお話し(SDGs)」
- ・「デジタル技術と人口減少問題」
- ・「優秀なリーダーの共通点」

大前 研一 氏 (ビジネス・ブレークスルー大学 学長) [録画]
 野口 聡一 氏 (宇宙飛行士 合同会社未来圏代表)
 さかなクン 氏 (東京海洋大学名誉博士・客員教授)
 増田 寛也 氏 (元総務大臣・元岩手県知事)
 金子 恵美 氏 (元衆議院議員) 等

※開催セミナーの主な講師の方々(過去3年間)

会員募集中！

★年会費 3,000円(不課税) ⇒ 月々わずか250円！

【お問い合わせ】 公益財団法人日本ICTテレコムユーザー協会 岡山支部 益永 ☎086-201-1181
 〒700-0821 岡山市北区中山下2-1-90 NTT岡山支店ビル
 E-mail: okauser@jtua.or.jp https://www.pi.jtua.or.jp/okayama/