

～ サービス向上につながる顧客対応を学び、クレーム未然防止からセルフケアまで ～

ビジネスマナー×クレーム対応力 向上研修

本研修では、価値観の多様化する時勢、顧客の要望に沿うことができない場合でもソフトランディングすることができる対応スキルを身につけ、顧客との会話で生まれるストレスに対するセルフケアの方法を学びます。



講師：大山 美智代 氏

- ・オー・アンド・オーコミュニケーション代表
- ・ユーザ協会契約講師
- ・（公財）沖縄県産業振興公社専門家派遣登録講師
- ・産業カウンセラー
- ・SEI EQアсессァー（国際認定資格）

講師としてビジネスコミュニケーションに関する様々な研修を担当する。他、コールモニタリングによる顧客満足度調査、品質調査等アセスメント、コンサルティング業務も手がける。

日時

2025年 6月 20日(金)
13:30 - 16:30 (3時間)

受付時間 13:00～

会場

名護市産業支援センター
2階会議室

住所：沖縄県名護市大中1-19-24
（近隣に有料パーキング有り）

研修内容

- クレームを未然に防ぐ為の対応マナーのチェック
- 一般的なクレーム対応のポイントをお客様心理から理解する
- クレームのケーススタディで異業種、他社との交流を図る
- ロールプレイングで対応スキルをブラッシュアップする
- カスハラ等特殊クレームの際とるべき言動を予め学ぶ
- 自分自身を守るセルフケアの方法を身につける

参加費

会員：無料（商工会またはユーザ協会の会員） 非会員：3,300円(税込)

なお、非会員の方はWEB申込後、速やかに受講料を下記口座宛てにお振込みください。
（但し、振込の際の手数料は各自ご負担をお願いします。尚一旦納入された受講料は返還いたしかねます。ご了承ください。）※受講料の入金が完了次第、受講確定となります。

振込口座

琉球銀行 名護支店 普通預金 35309 名義：名護市商工会 会長 山端康成

定員

先着 40名様

申込締切

2025年6月18日（水）

その他

※定員40名に達し次第、受付は終了いたします。
※1事業所あたりの制限は設けませんが申込状況により調整させて頂く場合がございます。
※受講票は送付致しません。筆記用具を持参し、当日会場へお越しください。

<申込二次元コード>

申込方法

WEB申込 お申込みはユーザ協会沖縄支部ホームページ、もしくは右記に記載の二次元コードからお申し込みください

ユーザ協会 沖縄支部



お問合せ

■名護市商工会 TEL：0980-52-4243
■（公財）日本電信電話ユーザ協会沖縄支部

担当：宮城
TEL：098-832-4111 担当：徳田