

～ 顧客対応における心理を学び、クレームの未然防止からセルフケアまで ～

カスタマーハラスメント

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

2026年 7月 3日(金)

13:30 - 16:30 (3時間)

受付時間 13:00～

会場

宮古島商工会議所 会議室

宮古島市平良字西里240-2 3階

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 (商工会議所またはユーザ協会の会員) 非会員：3,300円(税込)

※「会員」は、日本電信電話ユーザ協会会員又は、宮古島商工会議所・宮古島市伊良部商工会会員
※「非会員」のお支払い方法は、請求書発行の銀行振込です(振込手数料はご負担願います)

定員

先着 40名様

申込締切

2026年6月30日(火)

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

参加者
募集中

<申込二次元コード>



ユーザ協会 沖縄支部



お問合せ

宮古島商工会議所 中小企業相談部

(公財)日本電信電話ユーザ協会沖縄支部

TEL : 0980-72-2779

TEL : 098-832-4111

担当：下里

担当：宇良