

「クレーム対応研修」開催のご案内

《クレームに対処》

～一般的なクレーム対応の基本からハードなクレーム対応のしかた～

日 時 2026年2月10日（火） 13:30～16:30

会 場 中津商工会議所 2F研修室（中津市殿町1383-1）

内 容

- 1.顧客満足（CS）とは
- 2.一般的なクレーム対応の基本
 - ・クレーム対応のタブーと6つのステップ
- 3.クレーム電話に対応(事例によるロールプレイング)
- 4.ハードなクレームへの対応を考える
 - ・見極める大切さ
- 5.クレームとカスタハは本質的に異なる
- 6.組織が現場スタッフを守る

※内容は多少変更になることがあります。

講 師 (公財) 日本電信電話ユーザ協会 本部契約講師
現代礼法研究所 マナーデザイナー 重松 照代 氏

受講料 一 般 価 格 **3,300円（税込）**（テキスト・税込/お一人様）
ユーザ協会会員価格 **1,100円（税込）**（テキスト・税込/お一人様）
※当日受付にて請求書をお渡しします。期日までにお振り込みをお願いします。

定 員 **20名** ※定員になり次第締め切ります。
(注) 受講者が少人数の場合は、開催を中止することがあります。

申込方法 受講申込書に必要事項をご記入の上、FAX or メールでお申込みください。
★受付確認後こちらから「到着確認」のご連絡をいたします。
連絡がない場合はお問い合わせください。



【申し込み・お問い合わせ】

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 大分支部

《TEL》097-537-2171 《FAX》097-537-5169

《E-mail》(大久保)taka.ookubo@jtua.or.jp (仲田)uanakada@jtua.or.jp



<切り取らずにFAXしてください>

申込締切 2026年2月2日(月) 受 講 申 込 書 FAX 097-537-5169

申込事業所名			受講者氏名(ふりがな)	
			①	()
請求書宛名	※事業所と違う場合のみ記入		②	()
住 所	〒		③	()
			④	()
連絡責任者			⑤	()
連 絡 先	TEL		FAX	
E-mail				

《ご注意》テレワーク等で電話連絡が困難な場合がございます。必ずメールアドレスもご記入ください。

※予定は変更になる場合があります。 ※ご記入いただいた情報は、当協会の事業目的にのみ使用いたします。