

# クレーム応対研修のご案内

~ クレームを解決する力を身につけ、顧客信頼へと繋げる ~

《日 時》 **2026年2月17日(火)** **13:30~16:30**

《場 所》 J:COMホール大分 407会議室(大分市金池南一丁目5番1号)

- 《内 容》
- ① クレームの現状と求められること
  - ② クレーム対応に必要な心構え
  - ③ 初期対応は解決への鍵
  - ④ 傾聴スキルを高める
  - ⑤ クレーム対応での言葉遣いと話し方
  - ※内容は多少変更になることがあります。
  - ⑥ クレームの心理を抑えたステップ、演習

《講 師》 (公財)日本電信電話ユーザ協会 本部契約講師  
節政沙弥香氏

《受講料》 **\*一般価格 3,300円(お一人様・テキスト代・税込)**

**\*ユーザ協会会員 1,100円(お一人様・テキスト代・税込)**

※当日受付にて請求書をお渡しいたしますので、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)受講者が少ない場合は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。

《お申し込み・問い合わせ先》 (公財)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9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	※申込事業所名と違う場合のみ記入		② ( )	
住 所	〒		③ ( )	
			④ ( )	
連絡責任者名			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。

※状況により予定が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。