

適切なクレーム対応を身につけることで、
お客様との信頼関係を築くことができます！

クレーム対応研修のご案内

日々の電話対応で悩んでおられる皆様、クレーム対応はマニュアルではできません！

個々の対応力を向上させ自分の心は自分で守る。

正当なクレームにはしっかり対応し、悪質クレーム・カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応しましょう。



日時

2025年 12月5日(金)

13:15 ▶ 17:15

場所

大阪トヨペットビル 8F 第6会議室

〒550-0012 大阪市西区立売堀3-1-1

※中央大通り「阿波座駅東」交差点東南側(りそな銀行東側)

講師

小堀 恭子氏

com.企画〈ユーザ協会 契約講師〉

小堀 恭子氏

com.企画 代表

【主な資格】

●電話応対技能検定指導者級(S級)
〔(公財)日本電信電話ユーザ協会 認定〕



テーマ

カスタマーハラスメント
防止のためのクレーム研修

内容

- クレームとカスハラの違い
- クレーム対応スキルの習得
- カスタマーハラスメントに会社としてどう対応するか
- クレーム対応Q&A
- ロールプレイング

研修詳細

定員

12名 ※申込人数が5名以下のときは中止になる場合があります。

参加費

1名 6,600円(税込)〈大阪支部会員 1名 3,300円〉(税込・テキスト代込)

申込方法

ユーザ協会大阪支部ホームページにあるweb申込みフォームよりお申込み下さい。

URL <https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/>

申込受付後、連絡責任者の方へ受付案内と請求書を送付いたします。

webサイト
QRコード



申込締切

2025年 11月28日(金) ※先着順、定員になり次第締切

【注意事項】 ●申込受付後、上記締切日以降のキャンセルは請求相当額を申し受けます。 ●一度ご入金いただいた費用は返金出来かねますのでご了承下さい。

お問合せ先

(公財)日本電信電話ユーザ協会 大阪支部 事務局

TEL 06-6534-8618

MAIL osaka@jtua.or.jp