

# クレーム電話対応研修 初級編

クレーム対応は心だけでなく、技術が必要です。余計な疲弊を高め  
ないためのクレーム対応の技術を学び使えるようになります



Don't be afraid!

1.日時・締切 2024年 7月17日(水) 13:30 ~ 16:30 ■締切 7月10日(水) ※17:00迄

2.講師 松岡 由紀先生 (公財)日本電信電話ユーザ協会 本部契約講師

**プロフィール** 九州の地場企業で12年間、コール受付の実務や電話対応研修の企画と講師、スーパーバイザーの育成を行なう。  
その経験を生かし、研修会社では電話対応技能検定指導者級資格を取得し、現在、講師や電話対応コンクールの審査員等を務める。

## カリキュラム

- クレーム対応の本質を理解する
- 相手が受け入れるための会話手順
- 効果的な語彙の知識
- 模擬対応によるロールプレイング

※内容は多少変更になることがあります。



○参加方法 **集合参加方式** 及び **Web「Google Meet」参加方式** (ハイブリッド開催)  
※実務担当者は、グループワーク等があるので、集合参加方式での参加をお勧めします。

○場 所 集合参加者:鳥栖商工会館 2F 会議室 (佐賀県鳥栖市元町1380-5)  
Web参加者:別途接続先をご案内します。

○受講料 鳥栖商工会議所会員またはユーザ協会会員.....1,100円(税込)  
一般(非会員) .....3,300円(税込)

- 集合参加者の方は当日現金でのお支払いをお願いいたします。  
※請求書をご希望の場合は事前にご連絡ください。
- Web参加者の方は事前に請求書を送付します。

○募集人数 集合参加者:20名 Web参加者:30名

○申込方法 「Web」もしくは「メール」のどちらかでお申込ください。  
※受付後、ご担当者様宛にご連絡をいたします。受付連絡がない場合は、下記までご連絡ください。

## Web申込

ユーザ協会佐賀支部ホームページ<http://www.pi.jtua.or.jp/saga/>にアクセスし「最新情報」7/17クレーム対応研修初級編(鳥栖)からお申込みいただくか、右のQRコードの申込フォームからお申込みください。



## メール申込

「メール」での申し込みの場合は、下記の必要事項を入力の上、下記メールアドレスに送信願います。

- ①事業所名(会社名) ②申込担当者様氏名及び連絡先 ③ご住所 ④メールアドレス ⑤参加者氏名(複数可)
- ⑥参加方法(集合参加もしくはWeb参加)をご記入ください。
- ⑦申込区分(「ユーザ協会佐賀支部会員」、「鳥栖商工会議所会員」、「一般」をご記入ください)  
メール確認次第、こちらからご連絡差し上げます。

送信先メールアドレス:[t.komori@jtua.or.jp](mailto:t.komori@jtua.or.jp)

● 問合せ先 (公財) 日本電信電話ユーザ協会 佐賀支部 ☎ (0120)20-6660 TEL (0952)25-8123 ✉ [t.komori@jtua.or.jp](mailto:t.komori@jtua.or.jp)