

# クレーム電話応対研修

クレームを“信頼向上のチャンス”に変える

in 伊万里

クレームのメカニズムを理解し、適切な対応スキルを身につけることで自信を持つお客様と向き合えるようになります。

クレーム応対の実践的なテクニックを学び、職場での成功を目指しましょう！

1.日時・締切 2026年 2月10日(火) 13:30 ~ 16:30 ■締切 2月4日(水) ※17:00迄

2.講 師 長峰 ヒロ子 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

銀行勤務を経て、平成6年より職業訓練校にて再就職支援、パソコン等の講師として勤務。また、人材教育においても携わるようになる。「電話応対指導者級、国家資格キャリアコンサルタント、コーチングの資格、秘書技能検定・サービス接遇検定1級」

カリキュラム

1. クレームとは何か
  - クレームの基礎理解
  - 企業への影響
  - 顧客心理のポイント
  - 解決までの流れ
  - 応対の原則
  - 電話応対の注意点

2. クレーム応対の基本

- 誠意が伝わる言葉遣い
- 注意すべき表現

3. 演習

- ロールプレイ実践
- フィードバック

※内容は多少変更になることがあります。



●会 場 伊万里商工会館（佐賀県伊万里市新天町663）

■駐車場について

※車でお越しの場合は、伊万里商工会館の駐車場をご利用ください。

●受 講 料 ◆ユーザ協会会員(1事業所 3名様まで)…………… 無料

※今回新規会員になった事業所様も無料です。

◆一般(非会員、1名様) ……………… 3,300円(税込)

●募集人数 30名 ※申込者数が5名未満の場合は開催しない場合があります。ご了承ください。

●申込方法 「Web」からお申込みください。

※受付後、自動返信において、申込完了をご確認下さい。

※Webからの申し込みができない場合は、電話もしくはメールにてご連絡ください。

Web申込

ユーザ協会佐賀支部ホームページ「<https://www.pi.jtua.or.jp/saga/>」にアクセスし最新情報「2/10 クレーム電話応対研修(伊万里)」からお申込みいただくか、右の二次元バーコードの申込フォームからお申込みください。

会員申込

今回の研修をきっかけに「会員申込」いただければ、受講料は無料といたします。

年会費は、3,000円(非課税)ですが、2026年度(7月請求)からです。

是非、この機会にお申込み下さい。

会員申込みは、Web申込前にユーザ協会佐賀支部まで、電話もしくはメールでご連絡ください。



● 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

(プライバシーポリシー)

※(公財)日本電信電話ユーザ協会は、会員様の個人情報は、当協会定款に基づく事業目的以外には使用いたしません。