

## カスタマーハラスメント研修のご案内

2025年9月24日【発行元】  
(公財)日本電信電話ユーザ協会  
埼玉支部

顧客がその立場を利用して、従業員に対して過度な要求や不当な行動を行う「カスタマーハラスメント」が近年問題視されています。本研修では、カスタハラを受けた時の対応の仕方や、エスカレートさせないための電話対応の基本を学びます。大切なポイントを知っておくことで、突然のクレームにも落ち着いた対応ができます。日頃、電話対応をする社員の対応力向上に是非お役立てください。



- ◆研修内容
  - カスタマーハラスメントの知識と対応スキル…お客様の立場と心理を理解する
  - 対応のステップ…5つのポイント（第一印象と音声表現・効果的な聴き方等）
  - 事例研究…カスタマーハラスメントやクレーム事例によるロールプレイング

### ◆開催日程・会場等

開催日	時間	会場	講師	定員	受付締切
11月20日(木)	9:30~16:30 (受付 9:15~)	大宮ソニックシティ 903会議室(9階)	佐藤 万里 氏	各回 20名 【最少催行人数 6名】	11月7日(金) (先着順受付)
11月25日(火)		越谷コミュニティセンター 第1会議室(2階)			
12月5日(金)		ウエスタ川越 活用室2(2階)			

※会場へのアクセス方法等は、右のQRコード、またはユーザ協会埼玉支部ホームページ「セミナー会場のご案内」からご確認ください。

◆受講料：お一人様：協会会員1,100円(税込) 会員以外5,500円(税込)

◆支払方法：□座振込(後日、申込責任者様へ請求書をmailでお送りいたします。)

※請求書発行後のキャンセルは、受講料をキャンセル料として申し受けます。

◆受講人数：1事業所(個人)につき4名様まで

※5名以上をご希望の場合は、申込状況(空き)に応じて受付いたします。

◆申込方法：①「受講申込書」をFAXまたは

②ユーザ協会埼玉支部ホームページ「申込みフォーム」よりお申し込み下さい。

(右のQRコードからもお申し込みいただけます)

◆受付確認：申込責任者に「受付完了」の連絡をいたします。連絡がない場合は、お手数ですが事務局へ確認をお願いします。

◆当日のお願い：欠席または、参加が遅れる場合は、必ずご連絡ください。(048-626-5660)



(セミナー会場のご案内)



(申込みフォーム)

## カスタマーハラスメント 研修受講申込書

ユーザ協会事務局宛 FAX 048-834-7742(0120-450-950)  
Email [usersai@jtua.or.jp](mailto:usersai@jtua.or.jp)

申込日：2025年 月 日

受講者数 名： 受講料 円

事業所名			所在市・町				
連絡先電話番号	ふりがな						
	申込責任者						
ふりがな	ふりがな						
受講者名①	受講者名②						
希望会場① (○をつけてください)	大宮 (11/20)	越谷 (11/25)	川越 (12/5)	希望会場② (○をつけてください)	大宮 (11/20)	越谷 (11/25)	川越 (12/5)
ふりがな	ふりがな						
受講者名③	受講者名④						
希望会場③ (○をつけてください)	大宮 (11/20)	越谷 (11/25)	川越 (12/5)	希望会場④ (○をつけてください)	大宮 (11/20)	越谷 (11/25)	川越 (12/5)
メールアドレス	《請求書・連絡事項の送付先》						

※ご記入いただいたお客様個人情報は、本セミナーの申込受付処理及び今後のセミナー・研修会のご案内以外には使用しません。

【お問い合わせ】公益財団法人日本電信電話ユーザ協会埼玉支部：048-626-5660