



## カスタマーハラスメント研修のご案内

2026年9月28日  
【発行元】  
(公財)日本ICTテレコムユーザー協会

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、カスタハラやクレーム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19日(木) | 9:30~16:30<br>(受付 9:15~) | ウエスタ川越<br>活用室2 (2階)        | 佐藤 万里 氏 | 各回 20名<br>【最少催行人数 6名】 | 11月6日(金)<br>(先着順受付) |
| 11月20日(金) |                          | WithYoさいたま<br>セミナー室 1 (4F) |         |                       |                     |
| 11月26日(木) |                          | 越谷コミュニティセンター<br>第1会議室 (2階) |         |                       |                     |

※会場へのアクセス方法等は、右のQRコード、またはユーザー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【教材費として】：協会会員1,100円(税込) 会員以外5,500円(税込)

◆支払方法： 口座振込（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

②ユーザー協会埼玉支部ホームページ「申込みフォーム」より申し込み

（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研修受講申込書

ユーザー協会事務局宛

FAX 048-834-7742 (0120-450-950)

Email [usersai@jtua.or.jp](mailto:usersai@jtua.or.jp)

申込日：2026 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<br>(○をつけてください) | 川越 (11/19) ・ 浦和 (11/20) ・ 越谷 (11/26) | 希望会場 ②<br>(○をつけてください) | 川越 (11/19) ・ 浦和 (11/20) ・ 越谷 (11/26) |  |
| ふりがな                  | ふりがな                                 |                       |                                      |  |
| 受講者名 ③                | 受講者名 ④                               |                       |                                      |  |
| 希望会場 ③<br>(○をつけてください) | 川越 (11/19) ・ 浦和 (11/20) ・ 越谷 (11/26) | 希望会場 ④<br>(○をつけてください) | 川越 (11/19) ・ 浦和 (11/20) ・ 越谷 (11/26) |  |
| 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ICTテレコムユーザー協会ユーザー協会埼玉支部：048-626-5660