

# カスタマーハラスメント研修

## ◆本講座の満足度や感想をお聞かせ下さい。

- 日々、クレームやハラスメントのような電話対応をするのでためになりました。
- クレームとハラスメントの違い、クレームの対応方法などを、ロールプレイングを通じて学ぶことができました。基本的なマナー、声の高さなど今後意識していきたいです。
- 自分の声を聞くことが今までなかったのでとても勉強になりました。
- 実践があり、直接アドバイスをいただけたことが大変ありがたかったです。
- 色々な企業の方が、クレーム・カスハラに悩まされていると感じました。色々な体験談や、例を伺うことができ、勉強になりました。
- 今まで自己流で行っていたり、クレーマーだという先入観で対応していたので、見直す機会をいただき大変ためになりました。
- 音声表現などの指導もしていただけでよかったです。
- 大事なポイントを教えていただいたので今後の業務に使いたいと思います。
- 対応の仕方がよくわかった。実技も適宜ありよかった。  
クレーム事例の実践もあって勉強になった。特に言葉遣いは勉強になりました。

## ◆本日の研修はいかがでしたか。

|         |       |       |
|---------|-------|-------|
| ★ とても満足 | ..... | 52.4% |
| ★ 満足    | ..... | 38.1% |
| ★ 普通    | ..... | 4.8%  |

## ◆ 本日の研修は、今後業務に活かそうですか

★ はい ..... 100%



クレームとカスハラの  
違いは？  
カスハラにあったら？  
クレームをヒートアップ  
させないためには？  
様々な実例から学びました。

それぞれの職場で受け  
たことのあるクレーム  
やカスハラを例にして  
ロールプレイングをし  
ました。

