会員各位
人材育成担当様

ユーザー協会さいたまニュース

カスタマーハラスメント研修のご案内

2026年11月6日
【発行元】
(公財)日本ICTテレコムユーザー協会



カスハラ対策は万全ですか？

10月1日から全ての企業にカスタマーハラスメント対策の実施が義務づけられました。
本研修では、カス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応対の基本を学びます。大切なポイントを知っておくことで、突然のカスハラにも落ち着いた応対ができます。日頃、電話応対をする社員の応対力向上、対策の一環としても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

まもなく締め切り!!

◆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（受付 9:15～）	ウエスタ川越 活用室2（2階）	佐藤 万里 氏	各回 ２０名	11月13日（金）
11月20日(金)		WithYoさいたま セミナー室 １（4F）			11月13日（金）
11月26日(木)		越谷コミュニティセンター 第1会議室（2階）			11月20日（金）

※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」からご確認いただけます。

（セミナー会場のご案内）

◆**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「イベント申込み」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）

（申込みフォーム）

◆**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)

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

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（○をつけてください）	川越（11/19）・ さいたま新都心（11/20）・ 越谷（11/26）	希望会場 ②（○をつけてください）	川越（11/19）・ さいたま新都心（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（○をつけてください）	川越（11/19）・ さいたま新都心（11/20）・ 越谷（11/26）	希望会場 ④（○をつけてください）	川越（11/19）・ さいたま新都心（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埼玉支部：０４８－６２６－５６６０