

松江で
初開催

窓口・
電話受付
の方必見！

これだけは知っておきたい カスタマーハラスメント研修

最近、話題となっている「カスタマーハラスメント」に関する研修を開催します。参加をご希望される方は**2026年2月18日(水)までに**、下記参加申込書にご記入の上、FAXまたはPDF化し、電子メールへ添付してご送付ください。

【日 時】 2026年3月3日（火）13:30～17:00

【場 所】 ホテル一畠 1階 松の間（松江市千鳥町30）

【講 師】 中尾 知子 氏（株）セゾンパーソナルプラス

【受講料】 一般 3,300円/人（税込）

ユーザ協会会員は**無料**

【定 員】 15名

【その他】 ①参加は1事業所3名までお願いいたします。

②定員になり次第、締め切らせていただきます。



《研修の目的》

カスタマーハラスメントについて理解を深め、応対のプロセスとポイント、組織としての応対準備の必要性を学ぶ。

《研修カリキュラム》

■ カスタマーハラスメントの基礎知識	■ 要求の内容が不当な場合の応対プロセス	■ 応対のポイント	■ 事例紹介・ケーススタディ
<ul style="list-style-type: none">企業がカスハラ対策に取り組む理由組織としての対応の事前準備現場が理解すべきことクレームとはカスタマーハラスメントとは判断基準の考え方	<ul style="list-style-type: none">クレーム対応のプロセス要求の「内容」における応対プロセス	<ul style="list-style-type: none">①聴く・おわび②事実確認・調べる③判定④回答を伝える⑤不当クレーム —④を繰り返す⑥不当クレーム —排除する要求の「手段・態様」における応対プロセス	<ul style="list-style-type: none">事例ごとのトーク例事例の整理質疑応答まとめ

＜お申込先＞

FAX : 0852-61-0800
E-mail : t.tachibana@jtua.or.jp

＜お問合せ先＞

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 島根支部（担当：立花）
〒690-8520 松江市東朝日町102 NTT島根支店ビル内
TEL:0852-55-8855 E-mail:t.tachibana@jtua.or.jp

これだけは知っておきたいカスタマーハラスメント研修（2026年3月3日）参加申込書

申込事業所		電話	
申込責任者	(所属部課・役職)	(氏名)	
E-mail			

No.	受講者氏名	ふりがな
①		
②		
③		