

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】 ホテル一畑 1階 松の間（松江市千鳥町30）

【講 師】 中尾 知子 氏（㈱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、対応のプロセスとポイント、組織としての対応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対応プロセス	■ 対応のポイント	■ 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」における対応プロセス	<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 ー④を繰り返す・⑥不当クレーム ー排除する・要求の「手段・態様」における対応プロセス	<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		