



(公財) 日本電信電話ユーザ協会栃木支部主催

# クレーム電話 & ハラスメント対応 オンライン研修

参加費 会員様

**無料**

一般3,300円(税込)

(公財) 日本電信電話ユーザ協会栃木支部では、テレコミュニケーション事業の一環教育として、「クレーム電話 & ハラスメント対応オンライン研修」をWeb会議ツールZoomを使って行います。

一般職向けクラス

※3回とも同じ内容です

令和7年1月29日(水)、30日(木)、2月14日(金) 13:30~16:30

管理職向けクラス

令和7年2月12日(水) 13:30~16:30

定員

1クラス30名

締切

令和7年1月15日(水)

**カスタマーハラスメントもプラスに変える対応力！  
心理的安全性を重視したクレーム対応で、顧客満足度と  
組織の競争力を向上させよう！**

講師：株式会社エミー代表取締役  
渡辺 満枝氏



## セミナー内容

クレームやハラスメントが発生した際、全ての職員・従業員に求められるのは、相手の立場に立った冷静かつ誠実な対応です。本研修では、クレームやハラスメントを未然に防ぐ電話対応の基本から、実際に発生した際の適切な対応方法を習得します。「心理的安全性」を重視し、電話恐怖症やコミュニケーションに不安のある方でも自信を持って対応できる実践的な内容です。

管理職向けクラスでは、組織全体でクレームやハラスメントに対応するための方法や、管理職としての具体的な役割を学びます。さらに、「心理的安全性の高い働きやすい組織づくり」のヒントとして、メンタルヘルスの視点を取り入れ、職場環境の改善にもつながる内容をご提供します。

## 【研修の主な内容】

- ☆ カスタマーハラスメント条例とは？ ☆ クレームが起こった時の基本的フロー
- ☆ クレームを未然に防ぐために ☆ ケーススタディ ☆ グループディスカッション
- ☆ 2度と起こさない為に ☆ 心理的負担を軽減するためのメンタルヘルスなど

お申し込み方法：下記 URL またはお申し込み専用 二次元バーコードをご利用下さい。

URL：<https://forms.gle/prV2HV3AyTzzAfsp9>

FAXでのお申し込みの方は別紙申込書をご利用ください。

※参加申込みは、日本電信電話ユーザ協会栃木支部及び、オンライン研修運営株式会社エミー コミュニケーションズに送信されます。

お問合せ先：株式会社エミーコミュニケーションズ e-mail: [edu@emmy.co.jp](mailto:edu@emmy.co.jp) 担当：長谷川

