



(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 & カスハラ対応 オンライン研修

～ 現場スキル × 法的知識の両輪で“守れる組織”へ～

参加費 会員様

無料

2026年施行「カスハラ対策法」に備える

最新研修

一般3,300円(税込)

セミナー内容

▼ 一般職向け (渡辺講師)

☆クレーム対応

- ・クレームはなぜ起こるのか ・発生時の心構えと対応方法 ・再発防止のための取り組み

☆カスタマーハラスメント対応

- ・2026年カスハラ対策の最新動向と実務ポイント ・ハラスメントの実態 ・クレームとカスハラの違い
- ・言葉遣い対応例 ・行為類型別対応の仕方 ・ケーススタディ (事例演習)
- ・カスハラが社員、組織、顧客に与える影響

☆心身への影響と受け止め方トレーニング ☆いきいきと働くために

▼ 管理職向け (渡辺講師&吉永講師)

☆クレーム対応とハラスメント対応の基本スキル

☆法的視点から学ぶカスタマーハラスメント対策

- ・カスハラの法的位置づけ ・定義と具体例 ・関連法令の整理 ・「労働施策総合推進法」改正 (カスハラ部分) の概要 ・カスハラ対応の難しさ ・クレームとの違い ・カスハラの実態
- ・最新データ紹介 ・カスハラへの対応策 ・組織体制の整備 ・「カスハラ罪」は存在しないこと の理解 ・具体的取組例と発生時の対応 ・栃木県のカスハラ対応状況 (地域事例紹介)

一般職向けクラス日程

2月 4日 (水) 13:30～16:30

2月13日 (金) 13:30～16:30

管理職向けクラス日程

2月12日 (木) 13:30～16:30

定員

各クラス30名様

申込締切日

’26年1月20日(火)

(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。



講師：株式会社エミー代表取締役
渡辺 満枝氏



講師：Office Ten Two Work代表
特定社会保険労務士
吉永 房代氏

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/1DgpfV5GuV1NBmFa9>

FAXでのお申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。

