

『現場で使えるアンガーマネジメント研修』

～カスハラ対策に！怒りを上手に扱い、応対品質を高める感情マネジメント～

「怒り」の感情を理解し、コントロールするためのトレーニング方法を学びませんか？

カスハラは職場環境を悪化させる大きな原因として、近年特に社会で問題視されています。その根底にある「怒り」の感情を正しく理解し、上手に扱うことは、応対の質向上・トラブル予防・ストレス軽減につながります。本研修では、アンガーマネジメントの基礎から、現場ですぐ使えるスキルまでを実践ワークを交えて学びます。カスハラ対策を進めたい方、応対業務の負担を軽減したい方、チームケアに取り組む管理者の方にもお勧めです。ぜひ、この機会にご参加ください。

研修の概要

| 区 分 | 内 容 | |
|--------|---|---|
| カリキュラム | 1怒りとは？ ・怒ることのメリット・デメリット・怒ったことを覚えていますか？ 2アンガーマネジメントとは？ ・アンガーマネジメントとは？・問題となる4つの怒り・自己診断してみよう ・私たちが怒らせるものの正体・怒りが生まれるメカニズム 3アンガーマネジメントの3つのコントロール ・衝動のコントロール・思考のコントロール・行動のコントロール 4ハラスメントとアンガーマネジメント ・カスタマーハラスメントの対策 |  白井 裕美 先生 |
| 講 師 | 白井 裕美 氏 (Office Polaris) | |
| 開催日時 | 2026年 1月 20日 (火) 13:30～16:30 | |
| 開催方法 | Web会議システム「Zoom」によるオンライン研修 ※その他、接続URL・受講時の留意点等は、別途ご案内致します。 | |
| 募集予定人員 | 40名(先着順、定員になり次第申込締め切ります) | |
| 受 講 料 | ユーザ協会会員:5,500円/人、非会員:7,700円/人(いずれも10%税込) ※申込にあたり、会員かどうか不明な場合はお問合せください。 | |
| 申し込み方法 | 2026年1月13日(火)までにユーザ協会東京支部ホームページの 申込フォーム 又は QRコードよりお申込みください。 東京支部ホームページ⇒ https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/ |  |
| 支払方法 | 受講料は2026年1月13日(火)までに指定の口座まで事前振込願います。 なお、振込先等詳細は、申込後、連絡責任者様へメールでご連絡致します。 | |

〔注意事項等〕以下、予めご了承ください。

- ・受講者が少ない場合は、本研修を中止する場合があります。・本研修の撮影・録音・録画は禁止とさせていただきます。
- ・Zoomでの受講にあたって生じたいかなる問題や損害・費用について、当協会は一切の責任を負いかねます。
- ・受講当日キャンセルの場合、受講料の返金は致しかねます。

【問合せ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部 事務局:吉野・石川

TEL 03-6275-0831 E-mail:utkita@jtua.or.jp

ユーザ協会では、ICT活用事例や電話応対教育メニュー等の情報を積極的に発信しております。

本協会の趣旨にご賛同いただき、最新のICT情報等を更にお知りになりたい方は、是非この機会に協会への入会をお願いいたします。

入会には年会費がかかります。年会費の額はユーザ協会各支部までお問い合わせください。

ユーザ協会



プライバシーポリシー(プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。

ユーザ協会は、関係者様の個人情報は当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。