



『現場で使えるアンガーマネジメント研修』

～カスタハラ対策に！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？

「つい感情的になってしまう」「相手の言動にイライラしてしまう」「カスタマーハラスメントへの対応に不安がある」と感じたことはありませんか。怒りを適切にコントロールすることは、円滑な人間関係の構築や応対品質の向上、ストレスの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本的な考え方や実践的なスキルを、ワークを交えながら学びます。さらに、近年企業における重要な課題となっているカスタマーハラスメントへの対応についても取り上げ、現場で役立つ考え方や対応のポイントを解説します。ハラスメント対策に取り組みたい方、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 氏
講 師	白井 裕美 氏 (Office Polaris)	
開催日時	2026年 11月 19日 (木) 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	ユーザー協会会員:8,800円/人、一般:14,300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11月12日(木)までにユーザー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	受講料は事前にお振込をお願いします。振込等詳細は、申込後、連絡責任者様へメールでご案内致します。	

【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ICTテレコムユーザー協会 東京支部 事務局:吉野・石川

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

ユーザー協会では、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ー協会各支部までお問い合わせください。

ユーザー協会



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ICTテレコムユーザー協会の確約)

公益財団法人日本ICTテレコムユーザー協会は、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。ユーザー協会は、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。