

# クレーム電話応対力向上セミナー

- お客様との電話や対面での応対は、とても重要な接点です。
- お困り事やご不満のあるお客様の状況や心情を確かめながら、ご不満を解消し期待を上回る応対のポイントを学んでみましょう。また、現代は従来のクレーム事案に加え、カスハラ事案などが増加傾向にあり、従業員の方々が心身を痛めています。カスハラ・クレームの原因から応対の心構え、そして従業員を守る備えを学べるセミナーです。

## ご不満・クレームのお客さまを笑顔にしたい！



### セミナー日程

コース名		開催日時		定員(先着)
基礎コース	基礎①	1月21日 (水)	9:00 ~ 12:30	15名
	基礎②	1月23日 (金)	9:00 ~ 12:30	15名
従業員を守る カスハラ対策コース	カスハラ①	1月21日 (水)	13:30 ~ 16:30	15名
	カスハラ②	1月22日 (木)	9:00 ~ 12:00	15名
上級コース	上級	1月22日 (木)	13:00 ~ 17:00	15名

### ■主なカリキュラム

#### 【基本コース】

- ①クレームの種類と傾向  
応対の基本プロセス
- ②正しい敬語、接遇用語 発声練習 等
- ③クレーム課題のグループ討議  
例題（ロールプレイング）

#### 【従業員を守るカスハラ対策コース】

- ①企業としてのカスハラ対策の心得と準備
  - ・自社に合った応対フロー表の作成
- ②カスハラの種類と傾向
  - ・従業員のカスハラ対応の心得と準備

#### 【上級コース】

- ①クレームの種類と傾向  
応対の基本プロセス
- ②クレームと難クレームの違い  
組織としてのクレーム応対
- ③クレーム課題のグループ討議  
例題（ロールプレイング）

講

師

申

込

締

切



松尾 友子氏

日本航空客室乗務員の経験を活かし、コミュニケーションマナーインストラクターとして活躍。的確な方法とテクニックをわかりやすく指導します。



佐藤 久美子氏

女優・タレントの経験を活かした接客時の振る舞い、身のこなし、響く声の出し方や良い声を作る方法を指導します。コミュニケーションマナーインストラクター。

2026年1月13日(火)  
※お早めにお申込みをお願いします

受講費

一般：3,300円（一人・1コース/税込）  
ユーザ協会会員：無料

※一般の方はユーザ協会へご加入いただくと会員価格で受講できます。入会についてはお問合せください。

### お申込みから受講までの流れ 講義はZOOMでのオンラインセミナーです

①下記内容を明記の上、メールにて富山支部までお申込みください。Mail : [y.mori@jtua.or.jp](mailto:y.mori@jtua.or.jp)

メール件名「クレーム電話応対力向上セミナー申込み」

①企業名 ②ご住所 ③連絡担当者のお名前・メールアドレス ④受講者全員のお名前 ⑤参加希望コース  
⑥視聴環境（PC、スマート等）をお知らせください。\*PC共同使用の場合、1台につき2名様までとします。

②お申込み後、事務局から受付メールをお送りします。セミナー数日前、お申込みメールアドレスへ、Zoomへの接続テスト、参加URL等の案内メールを送ります。

④セミナー当日、開始5分前には参加URLからご参加ください。（開始時刻15分前からエントリー可）

お問い合わせ (公財)日本電信電話ユーザ協会支部富山支部 ☎076-445-9660

※お申込みでいただいたメールアドレス等は本セミナー連絡用にのみ使用することとし、他用途で使用することはありません。