

クレーム電話対応力向上セミナー

お客様との電話や対面での対応は、とても重要な接点です。

お困り事やご不満のあるお客さま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対応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対応の心構え、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
対応の基本プロセス
- 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
・自社に合った対応フロー表の作成
- 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
対応の基本プロセス
- ②クレームと難クレームの違い
組織としてのクレーム対応
- 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



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。

申込締切

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
メール件名「クレーム電話対応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、スマホ等)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에만使用することとし、他用途で使用することはありません。