

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会  
和歌山支部ニュース

No.377 2022年2月1日発行

発行所

〒640-8519 和歌山県和歌山市一番丁5番地  
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会  
和歌山支部

TEL:073-432-7740 FAX:073-494-3032

<https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/>

発行責任者 中村 扇一

## クレーム対応セミナーのご案内

クレームを自己完結、あるいは火種を小さくして次につなげるための  
「苦情・クレーム対応」の専門スキルを習得するセミナーです。

### 日 程

【和歌山会場】：2022年2月17日（木）13:00～17:00  
和歌山商工会議所(和歌山市西汀丁36)

【紀南会場】：2022年2月18日（金）13:00～17:00  
ガーデンホテルハナヨ(田辺市文里2丁目36-40)

### 講 師

依藤 由香 （よりふじ ゆか）氏

NTTマーケティングアクト ビジネスマナー主任講師  
(ユーザ協会 電話対応コンクール2017年度全国大会審査員、電話対応技能検定S級講師<指導・試験官>)



### 内 容

- クレームの基本的考え方
- クレーム対応プロセスの全体像
- 問題解決スキルとお客様満足の実現
- 気持ちを受け止める言葉のバリエーション
- まとめ

### 参加費

- ・ ユーザ協会和歌山支部会員様 **無料**
- ・ 一般の方 1名3,300円(税込)

### 定 員

【和歌山会場】 15名  
【紀南会場】 10名 ※各会場ともに先着順、定員になり次第締切

### 申込方法

裏面にある参加申込書に必要事項をご記入の上、FAXをお送りいただくか  
ユーザ協会和歌山支部HP  
<<https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/>> よりお申込み下さい。

### 申込締切

2022年2月10日（木）  
なお、新型コロナウイルス感染拡大状況に応じて、中止する場合がございます。

### お問合せ

(公財)日本電信電話ユーザ協会 和歌山支部

TEL:073-432-7788 FAX:073-432-7800



FAX送信先：(公財)日本電信電話ユ-ザ協会  
和歌山支部

受付FAX番号：073-432-7800



## クレーム対応セミナー 参加申込書

事業所名				
連絡責任者	氏名		会員区分	ユ-ザ協会会員・一般
	部署		電話番号	
	役職		FAX番号	
メール アドレス				

A（和歌山会場） 2022年2月17日（木） 和歌山商工会議所

B（紀南会場） 2022年2月18日（金） ガーデンホテルハナヨ

↓参加希望会場に○をつけていただき、参加者氏名をご記入下さい。

希望 コース	A・B	フリガナ 氏名		希望 コース	A・B	フリガナ 氏名	
	A・B	フリガナ 氏名			A・B	フリガナ 氏名	
	A・B	フリガナ 氏名			A・B	フリガナ 氏名	

※お客様の個人情報は、本セミナーの参加申込受付処理及び今後のセミナー等の案内以外には使用いたしません。