

倉敷で  
初開催

# 受付担当者のための クレーム対応力向上研修

「受付担当者のためのクレーム対応力向上研修」を倉敷で開催します！

参加をご希望される方は1月14日(火)までに、下記、岡山支部ホームページの申込フォームへ直接入力、または下記参加申込書にご記入の上PDF化し、電子メールへ添付して送付ください。

【日時】 2025年1月28日(火) 10:30~17:00

【場所】 倉敷ステーションホテル(倉敷市阿知2-8-1)

【講師】 桑波田 千恵氏(チェーズプランニング代表)

【受講料】 3,300円/人(税込) ※日本電信電話ユーザ協会会員は無料

【定員】 16名

【その他】 ①参加は1事業所3名まででお願いいたします。

②定員になり次第、締め切らせていただきます。

③昼食は各自でお取りください。



## 《研修内容》

クレーム対応の基本から実践の対応まで1日の中でステップアップしていきます。また、コミュニケーション力向上に必要なスキルを学び、お客様の心情を理解しお客様軸でクレーム対応をする大切さと具体的な方法を学びます。グループワークやディスカッションでは、自らが気づき考え共有する事で視野を広げ学びを深め合うことができます。

①クレーム対応 基本編	②クレーム対応に活かす コミュニケーション力	③実践対応練習 (事例に基づき ロールプレイング)
■クレームとCS ■クレームの発生要因 ■お客様心理に基づいた対応 ■基本対応プロセス ■クレーム対応のポイント ■クレーム内容を正確に理解する整理の仕方 ■お詫びの仕方やお客を怒らせるNGワード	■コミュニケーションとは何か？ ■なぜお客様と認識違いがあるのか ■信頼関係を気付く聴き方 ■相手に伝わる話し方	■事例によるゴールの判断と設定

<お申込先>

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

<お問合せ先>

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 岡山支部(担当:益永)  
〒700-0821 岡山市北区中山下2-1-90 NTT岡山支店ビル内  
TEL:086-201-1181 FAX:086-201-1182 E-mail:okaiser@jtua.or.jp

## 受付担当者のためのクレーム対応力向上研修(1/28) 参加申込書

申込事業所		電話	
申込責任者	(所属部課・役職)	(氏名)	
E-mail			

No.	受講者氏名	ふりがな
①		
②		
③		

(公財)日本電信電話ユーザ協会は、内閣府の認定を受けた**非営利目的の公益財団法人**です。  
 皆様の事業を「人材育成」・「ICT活用」の分野でお手伝いしております。  
 以下、会員特典等をご紹介します。これを機に是非、入会をご検討ください！

## お得な会員特典をご用意！

※会員企業の全ての従業員様にご利用になります。(一部の特典は人数制限等あり)

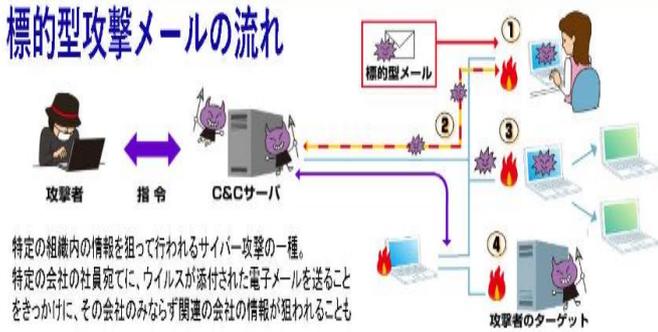
### ■標的型攻撃メール予防訓練(無料)

#### 標的型攻撃メールとは

機密情報や知的財産、アカウント情報(ID、パスワード)などを盗もうとするメールのことです。

受信者が不審を抱かないよう、あたかも**業務に関連したメールのように偽装**するなど巧妙な騙しのテクニックが駆使されているのが特徴です。

#### 標的型攻撃メールの流れ

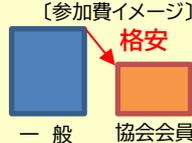


#### 標的型攻撃メール予防訓練で未然防止！

- ・標的型攻撃メール(模擬)を対象者(社員)へ**予告なしに送信**します。
- ・送信先の**開封状況等をレポート報告**します。
- ・Web教育コンテンツ送信による**標的型攻撃メール予防に関する学習**が可能です。※1会員:1回/年 訓練対象数:10メールアドレス

### ■各種研修やセミナーへ**会員価格**で参加

- ・電話対応教育やビジネスマナー研修、ICT関連セミナーを**無料もしくは格安**で受講できます。
- ・電話対応教育で一定人数が集まる場合は、**出張研修**も行います。



### ■パソコン等で学習 **e-ラーニング**

- ・パソコンやスマートフォンで、**いつでもどこでも学習が可能**です。
- ・講義&テストで、より効果的な学習体系を構築しており、**個々の習熟度に応じた学習**が進められます。※1会員事業所20人まで(毎月受付)
- ・新入社員研修・若手社員研修にもお使いいただけます。「新入社員向け講座」や「ICT(DX)」関連も充実



全50以上の講座 ~必要なテーマを必要な時に必要なだけ~

講座内容(例)	DX入門	
	内容	所要時間
DX入門	DXピギンズ 第一章 そもそも、なぜDXが目されるのか?	20分程度
	DXピギンズ 第二章 国内外におけるDXの事例	15分程度
	ゼロから学ぶIoT入門	60分程度
	ゼロから学ぶAI入門	60分程度
新入社員向け	ビジネスマナー (タイムマネジメント)	20分程度
	ビジネスマナー (ビジネス文書)	20分程度
	コミュニケーション (傾聴の技術)	15分程度
	コミュニケーション (アサーティブコミュニケーション)	18分程度
ICT推進者向け	RPAによる生産性向上 (経営者向け)	12分程度
	RPAによる生産性向上 (社員向け:基礎編)	12分程度
	WEB集客入門 (今知っておくべきWeb集客)	18分程度
全員共通	SDGsで変わるこれからのビジネス (SDGsが必要な背景)	14分程度
	情報セキュリティ (ネットに潜む"見えない脅威"への対応)	45分程度
	ハラスメント (ハラスメントとは)	3分程度
	ハラスメント (パワーハラスメントとは)	17分程度
	ハラスメント (モラルハラスメントとは)	10分程度

### ■ビジネスに役立つ情報を毎月お届け

- ・ちまたで話題になっているICT(情報通信技術)の最新動向・活用事例や、電話対応改善等の取り組みなど、**ビジネスに役立つ情報が満載の会報誌「テレコムフォーラム」**を毎月お届けします。



## 著名人によるオンラインセミナーや講座を毎月開催！ (一部を除き無料)

- ・「AI経営の最前線」 大前 研一 氏 (ビジネス・ブレークスルー大学 学長) (録画)
  - ・「逆転のメソッド」 原 晋 氏 (青山学院大学陸上競技部長距離ブロック監督)
  - ・「宇宙に行くということ」 野口 聡一 氏 (宇宙飛行士 合同会社未来圏代表)
  - ・「海の環境のお話し(SDGs)」 さかなクン 氏 (東京海洋大学名誉博士・客員教授)
  - ・「デジタル技術と人口減少問題」 増田 寛也 氏 (元総務大臣・元岩手県知事) 等
- ※開催セミナーの主な講師の方々(過去3年間)

## 会員募集中！

★年会費 3,000円(不課税) ⇒ 月々わずか250円！