

倉敷で
初開催

窓口・
電話受付
の方必見！

これだけは知っておきたい カスハラ研修

最近、話題となっている「カスタマーハラスメント」に関する研修を**倉敷地区**で開催します。
参加をご希望される方は**12月4日(木)午前中までに**、下記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12月19日(金) 13:30～17:00

【場 所】 ホテル グラン・ココエ倉敷 第1会議室

(倉敷市阿知3丁目9番1号)

【講 師】 中尾 知子 氏 (株)セゾンパーソナルプラス)

【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】 10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。



《研修の目的》

カスタマーハラスメントについて理解を深め、対応のプロセスとポイント、組織としての対応準備の必要性を学ぶ。

《研修カリキュラム》

■ カスタマーハラスメントの基礎知識	■ 要求の内容が不当な場合の対応プロセス	■ 対応のポイント	■ 事例紹介・ケーススタディ
・企業がカスハラ対策に取り組む理由 ・組織としての対応の事前準備 ・現場が理解すべきこと ・クレームとは ・カスタマーハラスメントとは ・判断基準の考え方	・クレーム対応のプロセス ・要求の「内容」における対応プロセス	・①聴く・おわび ・②事実確認・調べる ・③判定 ・④回答を伝える ・⑤不当クレーム ー④を繰り返す ・⑥不当クレーム ー排除する ・要求の「手段・態様」における対応プロセス	・事例ごとのトーク例 ・事例の整理 ・質疑応答 ・まとめ

＜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 E-mail:okauser@jtua.or.jp

これだけは知っておきたいカスハラ研修(12/19)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		



公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 のご案内

(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)

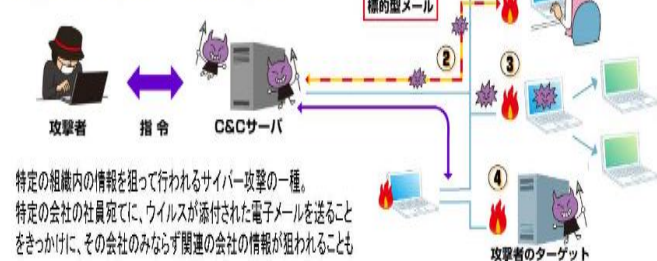
■標的型攻撃メール予防訓練(無料)

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



※C&Cサーバ (Command and Control Serverの略称) 攻撃者が用意した指令サーバでPC内部に潜伏したウィルスとバックドア通信を行う。

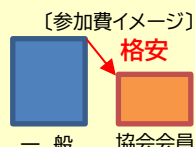
標的型攻撃メール予防訓練で未然防止！

- ・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

・電話応対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。

・電話応対教育で一定人数が集まる場合は、**出張研修**も行います。



■生成AIお試し(先着順・無料)

○生成AIの**約2か月間のトライアル**をご用意！

- ・経営層 ⇒ 事業等のアイデア出しや情報収集等、経営判断の支援
- ・従業員 ⇒ 業務効率化や営業強化のツール

○特典概要

- ・1会員あたり1IDのご利用となります。
※複数回のお申込みはご遠慮ください。
- ・募集1回ごとに先着15IDとさせていただきます。
- ・ご利用時のレポートとログデータを提供いたします。

セキュリティ
の確保



Microsoft社のAzure OpenAI Serviceを利用・提供。外部への学習・蓄積なし。

豊富な
テンプレート



ユーザ協会用意のテンプレート利用で、実運用に近い状態を体験。

レポート
提供



トライアル終了後に使用履歴等を提供。導入の検討材料にご活用を。

ショート
動画
提供



ChatGPTモデル説明、スク립トエンジニアリング、RAG連携とはの動画

■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、電話応対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)

- ・「農業・食料問題とICT活用」
- ・「宇宙に行くということ」
- ・「海の環境のお話し(SDGs)」
- ・「デジタル技術と人口減少問題」
- ・「優秀なリーダーの共通点」

大前 研一 氏 (ビジネス・ブレークスルー大学 学長) [録画]

野口 聡一 氏 (宇宙飛行士 合同会社未来圏代表)

さかなクン 氏 (東京海洋大学名誉博士・客員教授)

増田 寛也 氏 (元総務大臣・元岩手県知事)

金子 恵美 氏 (元衆議院議員)

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！

【お問い合わせ】 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 岡山支部 益永 〆086-201-1181
〒700-0821 岡山市北区中山下2-1-90 NTT岡山支店ビル内
E-mail: okauser@jtua.or.jp https://www.pi.jtua.or.jp/okayama/