

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

※お申込みいただいたメールアドレス等は本セミナー連絡用にと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。

裏面もご覧下さい

日本電信電話ユーザ協会は「社員育成」と「ICT情報の提供」で地域事業所の皆さまをサポートしています

当協会は、コミュニケーション文化の振興と地域社会の発展を目的に1976年（昭和51年）に財団法人として発足し、2012年（平成24年）に公益財団法人へ移行しました。当協会は地域の事業所の皆さまへ、電話応対や接客などお客さまとの良好な関係を構築する「ビジネスコミュニケーション事業」とICTシステムなどの情報リテラシー向上を図る「ICT活用推進事業」の提供で地域発展に貢献していくことをめざしております。

新規会員様募集中！

～全国で約34,000社の会員様にご賛同いただいております～

年会費
3,000円



入会するとこんなメリットもあります！！

社員教育

- 新入社員研修等の自社実施がむずかしい
- 社外研修に参加する時間がない
- できるだけ低コストで研修したい
- コンプライアンス研修やセキュリティ研修も定期的に実施したい 等



- ・新入社員研修、応対系セミナー等 : 会員無料
- ・契約講師陣による「出張講義」 : 会員価格
- ・eラーニングサービス（＊） : 会員無料
- ＊DX入門、CS向上、SDGs、ハラスメント研修など
約60項目の講座から必要な項目だけ学習可能。

電話対応教育

- 従業員の電話対応スキルを向上させたい
- お客さま満足度をあげる対応スキルを身につけさせたい
- 自社で電話対応教育をするスキルがない
- 従業員の対応品質レベルを把握したい 等



- ・電話対応技能検定講義 1～3級 : 会員価格
- ・電話対応コンクール参加（研修含む） : 会員無料
- ・企業電話対応コンテスト : 会員価格
- ・電話対応診断 : 会員価格

ICT情報

- ICTに関する他社の取組みなど新しい情報を知りたい
- 情報セキュリティに対する従業員の意識を向上させたい
- 著名人・専門家によるICTに関する新しい情報を知りたい（DX化、生成AIなど）



- ・月刊誌「テレコムフォーラム」 : 会員無料
- ・標的型攻撃メール予防訓練（＊） : 会員限定
- ＊年1回10メールアドレスまで無料。
- ・ICT各種Webセミナー : 会員無料
- ・ICT経済講演会 : 会員無料

★入会の申し込みは

入会は、入会料不要、年会費3,000円（不課税：1事業所単位での入会）となります。

- 入会申込は以下のURLから

<https://www.jtua.or.jp/membership/form/>

- 資料請求、ご相談、お問合せなどは

（公財）日本電信電話ユーザ協会富山支部 TEL：076-445-9660



入会申込2次元コード

ストレスサインに気づいて こころと体のセルフケアを しよう

ストレスとは、日々の生活の中でのちょっとした変化や出来事によって生じる緊張状態であり、私たちのこころや体に負担がかかった状態のことです。

砺波市民を対象としたアンケート調査では市民全体の7割、
20～50代の方では8割がストレスを感じて生活しています。
ストレスで体調を崩してしまわないよう、自分のストレスサインを知り、
定期的に自分の状態をチェックして、早めにセルフケアをしましょう。

あなたのストレスサインは？

- ☐ 気分が落ち込み、やる気が出ない
- ☐ イライラしたり、怒りっぽくなる
- ☐ 家事や仕事に集中できない
- ☐ 趣味が楽しめなくなった
- ☐ 食欲がない、または食べ過ぎる
- ☐ 肩こりや頭痛、腹痛、腰痛などの痛みが出る
- ☐ 風邪等を引きやすくなった
- ☐ 寝つきが悪く、夜中や明け方に目が覚める
- ☐ 下痢をする、便秘になる
- ☐ めまいや耳鳴りがする

当てはまるものが
あればストレスが
たまっている
サインです

セルフケアでこころも体も健康に

～あなたに合うケアを
できることから始めよう～

良い睡眠をとろう

- 入浴は就寝1～2時間前までに済ませる
- 寝る前のスマホはナイトモードで使う
ゲームよりも静かな自然の動画等がおすすめ
- 起床時間と就寝時間をいつも同じ時間にする



リラックスする時間を持とう

- ぼんやりと窓の外を眺める、深呼吸する
- ストレッチをする、軽い運動をする
- 好きな音楽を聴く、本を読む 等



心配なことを誰かに話してみよう

- 話を聞いてもらうだけで気持ちが
楽になり、解決策が見つかることも
- 一人で悩まず、家族や友人、
相談機関(裏面記載)に話してみましょう



SNSでも
相談できます！



↑詳細はこちらへ



ひとりで悩まないで! 誰かに話してみませんか?



相談内容	相談機関・連絡先	相談時間
こころの健康に関する相談	砺波市健康センター 0763-32-7062	平日 8:30~17:15 *毎月第2・4木曜日の午後は精神保健福祉士による相談を予約制で行っています。
	富山県砺波厚生センター 0763-22-3512	平日 8:30~17:00 *毎月1回(原則、第3木曜日午後)は精神科医による相談を予約制で行っています。
	こころの電話 *相談専門ダイヤル 076-428-0606	平日 9:30~17:00
働く人の心の相談 職場が辛い 職場の人間関係で悩んでいる 過労で心身が辛い	砺波地域産業保健センター 0763-33-7715	第1・2火曜日、第3~5水曜日 9:00~17:00 *専門医による相談を医療機関で行っています。 事前に予約が必要です。
	労働相談ダイヤル 076-444-9000	平日 9:00~17:00 *社会保険労務士が対応しています。
高齢者の相談	砺波市地域包括支援センター 0763-33-1345	平日 8:30~17:15
子育ての相談	砺波市こども家庭センター 0763-33-1120	平日 8:30~17:15
	砺波市健康センター 0763-32-7062	平日 8:30~17:15
消費生活相談 契約トラブル 身に覚えのない請求が来た 借金が返済できない	砺波市消費生活センター 0763-33-1153	平日 8:30~17:00
	富山県消費生活センター (金融相談) 076-433-3252	月~木曜日 8:30~17:00 *火曜日は19:00まで
福祉総合相談 法律相談(弁護士) 人権相談・行政相談 生活福祉資金相談	砺波市社会福祉協議会 *相談専門ダイヤル 0763-33-5511	平日 8:30~17:15 *相談内容により相談日が異なります。相談の日程は「広報となみ」に掲載しています。 *法律相談は事前に予約が必要です。
生活保護・生活困窮者 障がい者虐待・差別解消 ほっとなみ法律相談	ほっとなみ相談支援センター 砺波市社会福祉課 0763-33-1317 砺波市社会福祉協議会 0763-32-0294	平日 8:30~17:15 *法律相談は事前に予約が必要です。 日程は「広報となみ」に掲載しています。
ひとり親家庭 女性の悩み相談 女性弁護士による法律相談	砺波市こども課 0763-33-1590	平日 8:30~17:15 *女性の悩み相談、女性弁護士による相談の日程は「広報となみ」に掲載しています。 *事前に予約が必要です。