

クレーム対応の基本と
カスタマーハラスメントの適切な対処法を身につける

クレーム対応 研修

日時

令和7年 **10月7日** (火)
9:30~16:30

会場

ちば仕事プラザ (千葉県美浜区幕張西4-1-10)

研修
内容

クレーム対応は、基本原則を押さえた対処法を身につけることで、どなたでも自信をもって対応することができるようになります。本研修では、クレーム一次対応を身につけるとともに、カスタマーハラスメントについても知見を養う実践的な研修です。

- 1.クレームとCSの関係
- 2.クレームとは
- 3.クレーム対応の基本
- 4.カスタマーハラスメント対応
- 5.演習「自職場で受けたクレーム対応を再現」

講師
紹介

武 島 洋 子

認定NPO法人キャリアデザイン研究所



大手外資系企業で秘書、財務会計、日本産業カウンセラー協会の研修部副部長などの職務を経て、人材育成コンサルタントとして独立した。研修講師、産業カウンセリング業務に従事し、企業、官公庁、大学等で、ビジネスマナー研修、管理職研修等多数の研修実績がある。また、その他の業務として、メンタルヘルス体制構築、アセスメント、職場環境改善等の人事関連業務をしている。現職はオフィス武島代表、キャリアデザイン研究所副理事長に就任。

開催要項

■ 対象者

- ・ 中堅社員
- ・ 管理職

■ 定員

20 名

(定員になり次第締め切ります。)

■ 受講料

- ・ 協会会員 : 13,000 円
- ・ 一 般 : 17,000 円
(資料代・消費税を含みます。)

■ お申込み方法

① 電子申込の場合

- ・ 当協会ホームページ
研修・セミナー申込フォーム
(https://chivada.or.jp/seminar_form/)
より、必要事項をご入力の上、
お申込みください。

② FAX申込の場合

- ・ 裏面申込書に必要事項をご記入の
うえ、FAX 043-296-1186 により
お申込みください。
- ・ お申込み後1週間以内に、受理確認
のご連絡をします。

■ 申込締切日

9月24日 (水)

■ その他

- ・ 昼食は各自ご用意ください。
- ・ 申込受理後、受講票及び請求書を送付いたします。
- ・ 受講料は納入期日までにお支払いください。
なお、送金手数料は貴社にてご負担くださ
るようお願い申し上げます。
- ・ 納入された受講料は、当協会の都合により
中止した場合以外にはお返ししませんの
でご了承願います。
- ・ お申込みが一定の人数に達しない等の理由
により、中止又は延期する場合があります。
- ・ 研修中の録音・録画はご遠慮ください。
- ・ 同業者の方のご参加はご遠慮いただいてお
ります。

お問合わせ
お申込み先

千葉県職業能力開発協会 [総務企画課]

TEL 043-296-1150 FAX 043-296-1186

〒261-0026 千葉県美浜区幕張西4-1-10 URL <https://chivada.or.jp/>



FAX 受講申込書

FAX : 043-296-1186

10/7

開催

クレーム対応研修

申込日 年 月 日

※下記「個人情報の取扱いについて」をお読みいただき、ご同意のうえお申込みください。

事業所名			会員区分	☐ 協会会員 ☐ 一般		
所在地	〒		業種			
T E L			F A X			
連絡担当者	所属		氏名	(フリガナ)		
E-mail						
受講者氏名	1	(フリガナ)	所属		年齢	
					性別	男・女
	2	(フリガナ)	所属		年齢	
					性別	男・女
	3	(フリガナ)	所属		年齢	
					性別	男・女
	4	(フリガナ)	所属		年齢	
					性別	男・女
	5	(フリガナ)	所属		年齢	
					性別	男・女

【個人情報の取扱いについて】

ご記入いただいた個人情報は、研修に関するお客様へのご連絡（受講票・請求書等送付）・講師への開示など、研修の開催・運営を目的として利用いたします。また、研修等の能力開発に関する情報提供（パンフレット等の送付、メール、FAXの送信）を目的に利用いたします。

※協会使用欄

受付	連絡

申込後1週間以内に、受理確認のご連絡をします。連絡がない場合には、当協会までご連絡ください。

アンケートにご協力ください

※該当項目に☑をご記入ください

1. 今回の研修は何でお知りになりましたか？	
☐ ダイレクトメール ☐ 紹介	☐ ホームページ ☐ その他〔 ☐ 当協会広報誌 ☐ 公的機関メールマガジン]
2. 今後、当協会からのご案内の送付（上記申込書連絡担当者宛）を希望しますか？	
☐ 希望する ☐ 希望しない	※希望する場合には、今後、ご案内を送付します。
3. 取り上げて欲しい研修テーマはありますか？（複数回答可）	
☐ 階層別 ☐ マーケティング ☐ ダイバーシティ	☐ 業務遂行（評価・財務等） ☐ 職能別（営業・法務等） ☐ その他 ※研修名などをご記入ください。 （女性推進・外国人等）
4. 研修に参加しやすい時期はいつごろですか？（複数回答可）	
☐ 4月 ☐ 5月 ☐ 6月 ☐ 7月 ☐ 8月 ☐ 9月 ☐ 10月 ☐ 11月 ☐ 12月 ☐ 1月 ☐ 2月 ☐ 3月	