

カスハラを未然に防ぐための  
クレーム対応力を身につける

開催要項

# クレーム対応 研修

日時

令和8年 **8月25日** (火)  
9:30~16:30

会場

**ちば仕事プラザ** (千葉市美浜区幕張西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。

**クレームとカスハラの境界線を見極め、適切に対応する力を強化します。**

- 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。

## ■ 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/](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

8月12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。

お問い合わせ  
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 千葉市美浜区幕張西4-1-10 URL <https://chivada.or.jp/>



# FAX 受講申込書

## FAX : 043-296-1186

8/25  
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	<input type="checkbox"/> 協会会員 <input type="checkbox"/> 一般	
所在地	〒		業種		
TEL		FAX			
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

- 今回の研修は何でお知りになりましたか？
 

<input type="checkbox"/> ダイレクトメール	<input type="checkbox"/> ホームページ	<input type="checkbox"/> 当協会広報誌	<input type="checkbox"/> 公的機関メールマガジン
<input type="checkbox"/> 紹介	<input type="checkbox"/> その他〔	〕	
- 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？
 

<input type="checkbox"/> 希望する	<input type="checkbox"/> 希望しない	※ 希望する場合には、今後、ご案内を送付します。
-------------------------------	--------------------------------	--------------------------
- 取り上げて欲しい研修テーマはありますか？(複数回答可)
 

<input type="checkbox"/> 階層別	<input type="checkbox"/> 業務遂行(評価・財務等)	<input type="checkbox"/> 生産性向上(業務改善等)	<input type="checkbox"/> 対人スキル	<input type="checkbox"/> CS・接客
<input type="checkbox"/> マーケティング	<input type="checkbox"/> 職能別(営業・法務等)	<input type="checkbox"/> リスク・コンプライアンス	<input type="checkbox"/> 経営戦略	<input type="checkbox"/> 企画力・問題解決力
<input type="checkbox"/> ダイバーシティ	<input type="checkbox"/> その他	※研修名などをご記入ください。		

(女性推進・外国人等)
- 研修に参加しやすい時期はいつごろですか？(複数回答可)
 

<input type="checkbox"/> 4月	<input type="checkbox"/> 5月	<input type="checkbox"/> 6月	<input type="checkbox"/> 7月	<input type="checkbox"/> 8月	<input type="checkbox"/> 9月	<input type="checkbox"/> 10月	<input type="checkbox"/> 11月	<input type="checkbox"/> 12月	<input type="checkbox"/> 1月	<input type="checkbox"/> 2月	<input type="checkbox"/> 3月
-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------