

津山で
初開催

受付担当者のための クレーム対応研修

「受付担当者のためのクレーム対応研修」を津山で開催します！

参加をご希望される方は11月12日(水)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11月26日(水) 9:30~17:00

【場 所】 津山商工会議所第1会議室(津山市山下30-9)

【講 師】 齋藤 栄子 氏 (Rich Full 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】 12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》

嫌なもの、厄介なものと思われがちなクレームの本質を知り、クレームが起こった際の基本的な対応方法を習得します。またクレームを再発させないために、自社のクレームを分析し改善する仕組みづくりのポイントを理解していきます。

①クレームとは何か	②クレーム対応の基本	③実践ケーススタディ	④クレームを宝に変えるしくみ作り
<ul style="list-style-type: none">■自分がクレームを言う立場だったら■クレーム対応が上手くいかない理由■クレームの正体■クレームに取り組む企業の事例	<ul style="list-style-type: none">■現場での基本対応■お客様との信頼関係を築く「聴き方」■共感を生む「相づち」■電話対応者の対応のポイント	<ul style="list-style-type: none">■事例を使つてのロールプレイング■双方の立場を経験し、心掛けたことを共有する■事前にできる準備とは	<ul style="list-style-type: none">■お客様問合せカルテの作成■クレームの分析■改善案・実践スケジュールを決める■定期的な見直し

<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研修(11/26) 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れます。(一部の特典は人数制限等あり)

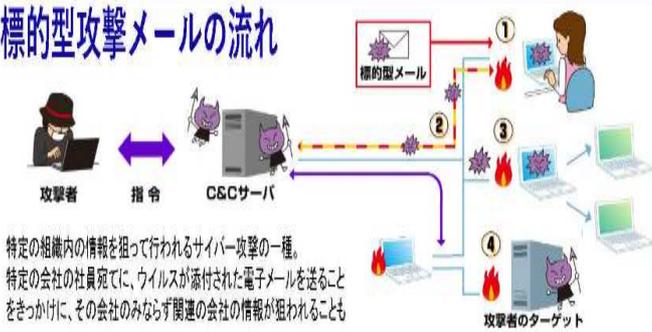
■標的型攻撃メール予防訓練(無料)

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



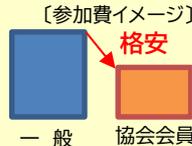
※C&Cサーバ (Command and Control Serverの略称) 攻撃者が用意した指令サーバでPC内部に潜伏したウイルスとバックドア通信を行う。

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、スクリプ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 ☎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/