クレーム、カスハラ対応と対策　研修

～実践を通じて学ぶ、クレーム・カスハラへの適切な対応とサービス向上～

現場で直面するクレームやカスハラに対し、冷静かつ適切に対応するための実践型研修です。

初期対応の基本ルールや判断基準を学び、現場スタッフの不安や負担を軽減します。さらに、実践的なワークを通して対応力を磨き、お客様に寄り添うサービス向上と信頼獲得へと繋げていきます。

【開催日時】 令和8年11月26(木) 9時30分～16時30分(6時間)
【開催場所】大分県産業創造機構研修室 大分市東春日町 17-20 ソフトパークセンタービル3F
【受 講 料】**8，160円(一般会員)**　7，140円(特別会員)　10，200円(非会員) ※税込
【対 象 者】一般職員
【定　　員】20名
【申込期限】~~令和8年11月12日(木)~~ 令和8年11月18日(水) 申込期限を延長しました
【持 ち 物】筆記用具

研 修 内 容

1．苦情とクレームの違い
　～生まれる心理を理解する

2．クレーム(要求)に応えるための基礎技術
　～聴く力・訊(き)く力（把握力）

3．実践的クレーム応対（具体策）
　～表情、姿勢、外見、態度
　～声・言葉　→　ロールプレイング

4．クレームを活かす組織力
　～グループワーク

講　師



有限会社ファニーフェイス
代表取締役 山村 美穂子 氏

～人材育成・接遇コンサルタント～

行政機関・民間など多岐にわたる機関において、
さまざまな研修を年間 200 回以上実施する。

【受講者の声】

今後の表情や声のトーン、雰囲気などから相手の気持ちを意識できそう。業務だけでなく日常会話の中でも実践できることが多く学べました。

自分の声や表情が相手にどう受け止められるか意識でき、業務だけでなく日常会話でも実践できることが多く学べました。

【お申込み】 公益財団法人 大分県産業創造機構 総務企画課 （担当：阿部）
TEL：097－534－4702 FAX:097－538－8407
E-mail： kensyu@columbus.or. jp

※駐車場はございませんので近隣の有料駐車場をご利用ください。
※当日は研修の記録及びホームページ、SNSによる広報等のため
　写真撮影をすることがありますのでご了承ください。
※受講料にはテキスト代、資料代が含まれます。
※開催日前日以降のキャンセルについてはキャンセル料が発生します(当機構規定による)。
※ご提供いただいた個人情報は個人情報保護法に基づき適正に管理し、本研修の実施目的以外には使用いたしません。

お申込みはこちら

機構HP はこちら