

# 初期のクレーム対応研修「WEB研修」のご案内

日頃より、ユーザ協会事業にご協力を賜り、誠にありがとうございます。  
新型コロナウイルス感染予防の観点からZoomを活用したWEB研修を開催致します。  
お忙しい時期とは存じますがご案内申し上げます。

- 1.研修内容（予定）
  - 1.クレームとは
  - 2.クレーム対応の基本(①初期対応②クレームにしないための対応③クレーム時の話のきき方と話し方)
  - 3.事例研究(①電話対応編②対面対応編③電子メール編)
- 2.研修日程 令和3年2月17日（水） 13:00～17:00（予定）
- 3.参加人数 先着20名
- 4.参加条件等 PCからの参加を推奨します。  
※スマホの場合、画面上での共有資料が小さく見づらくなります。  
また、録画録音は受講者の個人情報漏えい防止のためにも、禁止致します。
- 5.申込方法 千葉支部ホームページからお申込願います  
※受講お申込み後、研修日近くになりましたらメールで 研修テキスト、Zoomのインストール方法、使用方法、事前の通信確認のためのID、パスワードのご案内を連絡責任者様宛にお知らせします。  
研修の数日前に事前の通信確認を行います。  
※連絡に当たり委託会社へ研修受講に必要な個人情報を共有させていただきます。
- 6.申込〆切 令和3年2月12日(金) まで ※締切日以降の申し込みについては問合せ先へご相談下さい。

## ◆HPからお申し込み

こちら

ユーザ協会千葉

[http://www.chiba-user.com/m\\_form\\_cdown/index.html](http://www.chiba-user.com/m_form_cdown/index.html)



QRコード



<お問合せ先> 関東事業推進部 担当 六反(ろくたん)  
テレワーク中のため、メールにてお願いいたします。

e-mail: [u-kyo.chiba@jtua.or.jp](mailto:u-kyo.chiba@jtua.or.jp)

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会  
千葉支部

※本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、開催に係る受講者の確認、連絡、受講者名簿の作成、のみ使用いたします。