

お客様の『不満』を『安心』に変える！

クレーム対応研修



クレーム対応に必要なのは、冷静な判断と相手に寄り添う姿勢です。

本研修では、クレームが発生する背景を理解し、相手の気持ちに寄り添いながら、冷静かつ適切に対応するための、方法や言葉遣いを実践的に学びます。

「何を、どのように伝えるか！」を身につけ、安心感と信頼につながる応対力を高めましょう！

日時 2026年**11月19日**（木） **13:30 ~ 16:30**

場所 美濃加茂商工会議所 3F大会議室 美濃加茂市太田本町1-1-20
TEL:0574-24-0123

講師 アルファヴィジョン株式会社 代表取締役 **杉山 博美** 氏

受講料 会員：2,200円(税込) / 一般：5,500円(税込)

定員 30名（最小催行人数：10名）

締切 11月11日（水）

振込先 銀行：十六銀行 今沢町支店 口座番号：普通 1 2 9 3 1 7 4
口座名義：公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 岐阜支部

備考 振込期限：11月13日（金）
振込手数料は、お客様のご負担でお願いいたします。
会員は、商工会議所及びユーザ協会会員

【講師】



アルファヴィジョン株式会社
代表取締役 杉山 博美 氏

【講師プロフィール】

大垣市出身。リクルートグループに勤務後、アナウンス・司会・ナレーション業務に携わる。平成10年から研修講師として活動。ビジネスマナー、クレーム対応、電話対応、営業研修、コーチング研修など幅広く活躍中！

FAX申込書 / FAX送信先：058-213-0165

事業所名			
所在地			
ご担当者		アドレス	@
TEL		FAX	
参加者名	(フリガナ)	(フリガナ)	
	(フリガナ)	(フリガナ)	

※ご記入いただいた情報は、セミナー等のご連絡のために利用するほか参加者の実態調査・分析のため利用することがあります。

お申込フォーム

【URL】

<https://forms.gle/dk58EfBN1prSksx98>



お問合せ

公益財団法人日本 I C T テレコムユーザ協会 岐阜支部
担当：井上
〒502-0841 岐阜市学園町3-45 NTT長良ビル3F
TEL:058-213-0120 FAX:058-213-0165

主催：美濃加茂商工会議所／(公財)日本ICTテレコムユーザ協会 美濃加茂地区協会