

もしもし検定

指導者級資格保持者の皆様

(公財) 日本電信電話ユーザ協会
電話対応技能検定専門委員会

指導者級資格保持者のための品質向上研究会(WEB版)のご案内

日ごろは、電話対応技能検定(愛称もしもし検定)の運営につきましては、格別のご尽力を賜り厚く御礼申し上げます。さて、電話対応技能検定の指導の品質向上並びに審査の品質向上のための研究会を、下記により実施いたします。

今回も行います。万障お繰り合わせの上ご出席を賜りますようご案内申し上げます。

●本研究会は、指導者級資格の更新条件のための研修となります。

記

1. 開催日時

2025年7月4日(金) 9:30~17:30

2. 開催方法

Web講演会(ZOOMにて行います)

インターネット環境があるPCをお持ちの方でしたらどなたでも簡単に参加できます。参加者には、別途招待メールを差し上げます。そのメールに表示された参加URLをクリックするだけで参加できます。

3. 対象者 指導者級資格保持者(第1期生~第35期生)

4. プログラム(予定)

①開会の辞 (9:30~9:40)

②専門委員会稲葉委員長より (9:40~10:00)

③講演 (10:00~13:50) ※12:00~13:00 は昼休み

【講演】 リーダー（指導者）が担うカスタマーハラスメント対策
～全従業員が安心して働ける環境づくりの実践～

【講師】 柿原 まゆみ 氏 (株)HAYASHIDA-CS 総研 代表取締役
(株)HAYASHIDA-CS 総研 代表取締役。

2011年に設立された(株)HAYASHIDA-CS 総研を引き継いで代表取締役に就任。全国の企業・団体に対し、組織活性化による企業価値向上の講演や研修を実施。経営理念に基づくクレード作成や浸透支援も行う。国家資格キャリアコンサルタントとして、全員が活躍し、離職しない職場づくりや生産性向上の指導を行っている。実践的でわかりやすい指導と親しみやすい雰囲気が好評。海外講演や執筆の実績もあり。

2025年3月13日 営業・マーケ DXPO 大阪'25にて

「クレームからファンに変える顧客対応の極意～再発防止・業務改善・信頼関係構築へのステップ～」との題でセミナーを実施。

【講演内容】

＜柿原先生より＞

近年、「カスタマーハラスメント（カスハラ）」という言葉が注目されており、悪意を持った主張や不当な要求への対応が企業に求められるようになっていきます。クレーム・カスハラ対応の準備が整っていない場合、企業イメージの低下や従業員のメンタルヘルス不調、さらには離職など、多大な損失を招く可能性があります。講義では、カスハラ対応基準の重要性についてお伝えし、皆様と討議しながら現場で活かせる『カスハラ対応基準の案』を考えていただく時間を設けております。すでに基準のある企業にお勤めの方は、ブラッシュアップの機会としてご活用いただき、講師としてご活躍の方には顧客への提案に役立てていただければ幸いです。

クレーム・カスハラ対応を組織課題として捉え、「再発防止」「部下のメンタルケアおよび相談」「離職防止」につなげるための上司（指導者）としての役割や部下への働きかけについて講義、グループディスカッションを通じて理解や気づきを深めて頂きます。

悪質なカスハラから会社と部下を守るために何ができるかを共に考え、具体的な行動に移す方法をお伝えいたします。内省と意見交換を通じて、異なる視点を共有し課題を解決することを目指しています。

皆様お目にかかれることを楽しみにしております。

<タイムスケジュール>

10:00～11:00	<ul style="list-style-type: none">■イントロダクション・研修の目的・流れの説明■講義：カスタマーハラスメントの理解を深める・カスハラのご定義と現状・適切な対応方法と基準の重要性・基準がある企業にお勤めの方からの意見を共有■グループ討議①・グループ内での自己紹介・グループ討議、発表と共有とフィードバック
11:00～12:00	<ul style="list-style-type: none">■グループ討議②（カスハラ対応基準案を考へる）・討議後の発表と共有とフィードバック■講義：部下が相談しやすい関係性の育み方・部下が意見や相談しやすい関係性を育む・心理的安全性の確保について
13:00～13:50	<ul style="list-style-type: none">■グループ討議③・討議後の発表と共有・質疑応答■総括

※講演内容やスケジュールは変更される場合がございます。予めご了承ください。

<事務局より>

今回の品質向上研究会では、皆さまからのご要望も多い、「カスタマーハラスメント」について、柿原先生より貴重なお話を聞いていただけます。また、グループディスカッションで、いろいろな企業に所属される皆さまのお話や、貴重なご経験についても話し合っただけだと思います。ぜひ多数の皆さまのご参加をお待ちしております。

④電話対応の品質向上（14:00～16:50）

ブレイクアウトルームを使ったグループワークによる勉強会です。

⑤指導者部会委員会より（17:00～17:20）

⑥閉会の辞・Web アンケート（17:20～17:30）

◎受講確認の為に、記名式でアンケートを実施いたします。

5. 申込方法

こちらのグーグルフォームより、**4月25日（金）**までにお申し込みください。

<https://forms.gle/SBr2FFj9FjZAZdH99>

申込確認、受付完了メールは自動的に返信されます。

※事務局からの受付完了メールはお送りしませんのでご注意ください。

※グーグルフォームへのお申込みができない場合には、事務局メールまでお知らせください。

●定員は 80 名です。先着順とさせていただきます。
定員オーバーの場合は、メールにてご連絡いたします。

●参加費 16,500 円（消費税込み）

※事前に以下の口座へ、**6月13日（金）**までにお支払いください。

みずほ銀行 東京中央支店 普通 1763605

(財)日本電信電話ユーザ協会

※請求書・領収書等が入り用の方は申込時にグーグルフォームへ記入願います。

●本研究会は、**指導者級資格の更新条件のための研修**となります。

※レポート提出は不要です。

●参加料等の返還について

当講座は特定商取引法の適用外となりますので、別途解約返金規定(*1)に基づく対応となります。但し、当協会の都合により開講を打ち切った場合を除きます。

(*1)下記の解約手数料の金額並びに振り込み手数料を引いた金額を返還致します。

- ・開講日の前日から起算して 8 日以前の解約→手数料なし
- ・開講日の前日から起算して 7 日以降、開講日前日迄の解約→全料金の 50%相当額
- ・開講日当日の解約→返還いたしません。

6. 申込後の入室URL送付

●品質向上研究会当日の入室URLについては、もしも検定サポートの

moshimoshi@axia-samurai21.jp より、**6月19日（木）**に、申込み時に入力いただいたメールアドレスへメールが届きます。

※他のメールアドレスにて入室 URL をお使いになりたい場合には、ご自身でメールの転送をお願いします。転送できない場合などは、ミーティングIDからもアクセス可能です。

●入室URLが届かない場合には事務局までメールにてお問い合わせください

【本件連絡先】 担当 小島・三島 電話 03-5820-2071

検定Eメール jtua-telecom.t@jtua.or.jp