

お客様満足研究会の会員でなくても、どなたでも参加可能！！

## メンタルヘルス・ストレスマネジメント講座 ストレスを軽減するコミュニケーションと ストレスのセルフコントロール術を学ぶ

**お客様相談業務についてくる様々なストレス。  
ストレス解消法を身に付け、精神が病むことなく、  
職場で生き活きとし、お客様との会話を楽しむための術を学びます。**

お客様相談業務にはストレスが付き物。  
様々なタイプのお客様から、たくさんの苦情の電話を受け、  
電話を切って「ホッ」「イライラ」、事務所を出ても「イライラ」「モヤモヤ」  
自宅に戻って寝るまでにも「モヤモヤ」が残ることも。  
そんなストレスに多くの方は自分なりの解消法でお付き合いしていますね。  
ストレスが起きる仕組みや要因、自分自身の行動や思考の傾向を分析することでストレス  
を起こさない、相手との話し方を学んでください。様々なストレス解消法が学べます。

「メンタルヘルス・ストレスマネジメント」をテーマにしたセミナーは、お客様満足研究会  
では過去に実施したことのない、初めてのセミナーです。

### 【セミナースケジュールと申し込み方法】

- |        |   |
|--------|---|
| ■日 時   | 2024年11月13日(水) 午後1時～5時<br>(受付：12時45分から)   |
| ■場 所   | Zoomミーティングによるオンライン開催<br>オンラインミーティングのURL、<br>ミーティングID、パスコードは<br>11月6～8日にご案内いたします。<br>※事前接続確認について<br>事前接続確認の通信テストを行う予定はありません。<br>Zoomに慣れてなく、事前の接続確認を希望される方は、<br>申し込みフォームにその旨記載してください。<br>11月6～8日の間の午前11時で実施します。 |
| ■参 加 費 | 会員 15,000円 非会員 20,000円<br>*お申込み締め切り後に請求書をお送りします。<br>請求書到着後にお振り込みください。   |
| ■対 象 者 | お客様対応業務の経験は問いません。<br>ストレスの解消に苦労されている方、<br>ストレスが溜まりやすいと自覚している方、<br>部下のストレス解消に苦労されているお客様相談室の管理者の皆さま   |

■講師 中尾知子氏  
株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師  
【プロフィール】



大手損害保険会社にて人事・採用・教育担当として十数年にわたり実績を積む。社内研修を通じ、企業内人材育成の重要性を実感すると共に、人の成長をサポートしたいとの思いから現在に至る。現在、株式会社セゾンパーソナルプラスの主席講師としてさまざまな業種の企業・団体に講演、研修を行うかたわら、後進講師の育成、統括業務にたずさわる。リーダーシップ、顧客満足、クレーム対応、インストラクター養成、コールセンター階層別研修など、数多くの研修を遂行中。交流分析やNLP等の心理学的なアプローチも備えた研修を得意としている。鋭い洞察力で受講生の可能性を引き出すセミナーは定評がある。

■内容 メンタルヘルス・ストレスマネジメント講座  
ストレスを軽減するコミュニケーションと  
ストレスのセルフコントロール術を学ぶ

1. オリエンテーション
2. ストレス要因と反応  
ストレス発生の仕組み  
ストレス要因への対応
3. タイプ別ストレス対処法  
エゴグラムで自己を振り返る
4. リラクゼーションの方法  
リラクゼーション方法  
ビリーフチェンジ  
ストローク（聴き方、褒め方）
5. まとめと質疑応答

■募集人員 24人（申込みが10名未満のときには中止となる場合がございます。）

■申込み締切 2024年11月6日（水）

■申込み方法 当会ホームページ（下記のリンク）からお申し込みください。

●お申し込みフォーム

[「セミナー参加の申し込み」](#)

上のリンクをクリックして  
必要項目を入力して送信してください。

■問合せ先 お客様満足研究会（OM研）事務局  
電話：080-2488-7349  
メールアドレス：omken.jimukyoku@gmail.com  
jimukyoku01@omken.org  
seminar01@omken.org （セミナー担当）

※不測の事態で、セミナー内容が一部変更される場合もございます。  
その際はご了承くださいませようお願いいたします。

※セミナー3日前～当日のキャンセル・当日欠席は  
参加費を頂戴いたします。

セミナー当日の4日前までにご連絡くださいますようお願いいたします。