

カスタマーハラスメント対策

“カスハラ”を事前に防ぐ接客・クレーム対応

顧客が従業員に威圧的な言動や理不尽な要求を突きつける「カスタマーハラスメント(カスハラ)」が増加しており、従業員が精神疾患を発症するなど深刻な被害も起きております。

カスハラは、客としての立場を利用するため、クレーム対応との線引きも難しい面があります。よって、現場での初期対応や未然に防ぐ丁寧な接客がとても重要です。

本セミナーではカスハラ事例などを含め、接客での注意点や苦情処理の方法等を分かりやすく解説します。

セミナーカリキュラム

- カスハラ対策とは
- カスハラのタイプと見極め

- カスハラに対応する方法
- クレームをカスハラにしない対応テクニック
- カスハラに対応するための組織体制

※最新の情報を盛り込むため内容が変更となる可能性があります。



講師

人財育成コンサルタント
組織力アップコミュニケーションの専門家
Fine HR 代表

つだ のりこ
津田 典子 氏

ANAで11年勤務。国際線チーフパーサーとしてトップレベルのチームマネジメントを発揮し、最上級のサービス提供を牽引。
さらに教育訓練専任インストラクターとして、3,000名超の社員教育を担当。採用コンサルタントを経て、現在は企業研修講師として全国で活躍。
2024年 全国商工会議所・法人会等でカスハラ対策セミナーに33回登壇。
2025年 東京都カスタマーハラスメント防止対策推進事業団体マニュアル作成専門家も務める。
著書に『最強のチームリーダーがやっている部下との距離のとり方』(フォレスト出版)。和光大学非常勤講師。

日時

令和7年

9.3 水

14:00 ▶ 16:00

会場

いわきワシントンホテル 椿山荘

いわき市平字一丁目1番地

定員

30名 (先着順)

※定員になり次第、締め切らせて頂きます。

受講料

無料

対象

中小・小規模事業者 (会員・非会員問わず)

申込方法

下記の申込書に必要事項をご記入の上、FAX頂くかお電話にてお申込み下さい。当所から連絡がない限り、参加可能ですので、セミナー当日は直接会場へお越し下さい。

【ご注意】

会場では感染対策に努めながら開催致しますが、セミナー当日に発熱や咳が出る方の参加はお控え下さい。

主催

いわき商工会議所

お問合せ

TEL:0246-25-9151 / FAX:0246-25-9155

申込日：令和7年 月 日

FAX. 25-9155 「カスタマーハラスメント対策」受講申込書

いわき商工会議所 宛
(FAXは切り取らずにこのまま送信して下さい)

事業所名			TEL	
所在地	〒		FAX	
受講者名	①	②		

* ご記入頂いた情報は、当所からの各種連絡及び情報提供のために利用させていただきます。 * 天災、交通ダイヤの乱れ、講師の病気等の事情により中止となる場合がございます。