

カスタマーハラスメント対策セミナー

～従業員を守り、安心して働ける職場環境を確保するために～

お客さまや取引先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」が増加しており、社会の注目度も高まっています。カスハラは従業員に対する暴言や暴力、長時間の拘束など過剰な要求といった迷惑行為ですが、現状、クレームとの線引きが難しいと言えます。組織として従業員を守り、安心して業務ができるよう、一丸となってカスハラ対策に取り組む必要があります。本セミナーでは事例を含め、カスハラに発展しないための接客での注意点や初期対応についてお伝えします。

講師



モリプランニング代表
人材育成コンサルタント

もり
森 みや子氏

<講師プロフィール>

TBSキャスターとして、多くの番組・CMに出演する。キャスター時代の経験から分りやすい話し方は多くの評価をいただく。『人も組織も元気に』コミュニケーションを軸に、様々なテーマ・階層でのセミナー、講演、研修が可能。現場を見ているからこそその視点で職場の課題解決に取り組んでいる。毎年2000人の新入社員と向き合い、対象も管理職から学生、職種も幅広く対応。特に医療従事者、調剤薬局の接遇、クレーム対応研修は得意とする。経営者視点をもちつつ明るく前向きにするセミナー、講演に登壇。

講座内容

1. カスタマーハラスメントの現状
 - カスハラに取り組む企業が続々
2. カスタマーハラスメントとは？
 - カスタマーハラスメントの定義
 - クレームとカスハラの境界線
 - なんでもかんでもカスハラではない判断基準
3. カスタマーハラスメントに発展させないために
 - こじらせないためのクレーム初期対応
 - 応対でのNGワード
4. カスタマーハラスメントへの対応
 - カスハラ事例から対応策を考える
 - 組織としての取り組み
5. カスタマーハラスメント対策の真の目的
 - お客様への真のサービスの提供のために

2025年11月18日(火) 14:00～16:00

会場 宇和島商工会館 3階ホール (宇和島市丸之内 1-3-24)

受講料 無料 (会員・非会員問わず)

定員 30名 (定員になり次第締め切り)

対象 中小・小規模事業者

申込方法 下記申込書を FAX または QR コードからお申込みください。



主催/お問合せ 宇和島商工会議所 担当 伊井 TEL 0895-22-5555 FAX 0895-24-6655

※当所駐車場は台数に限りがありますので、満車の場合は近隣有料駐車場をご利用ください。
また駐車料金は各自でご負担いただきますようお願いいたします。

..... (切り取らずにこのまま送信してください)

宇和島商工会議所 行

カスタマーハラスメント対策セミナー参加申込書

令和 年 月 日

事業所名		TEL	
住所		FAX	
受講者名		メールアドレス	

ご記入いただいた個人情報につきましては、講習会の開催に係る受講者名簿の作成、出欠確認、講習会運営等に関する目的にのみ使用します。