

# カスハラ 対策セミナー

## “カスハラ”を事前に防ぐための接客・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。カスハラは顧客や取引先が加える暴言や長時間の抗議、土下座の強要など過剰な要求といった迷惑行為であり、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。本講座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わかりやすく解説します。是非、この機会にご参加ください。

### セミナーカリキュラム

- カスハラとクレームの違い
- クレームからカスハラへ移行させない接客法
- カスハラの基本対応法
- カスハラに対応できる組織体制
- カスハラ・クレームからのファンづくりなど

### 講師プロフィール

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

## 津田 典子（つだ のりこ）氏

大学卒業後、ANA でファーストクラス客室乗務員、チーフパーサーとして 11 年勤務。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してきた。さらに教育訓練専任インストラクターとして、4 年間で新人客室乗務員を 400 名育成、3000 名超の社員教育を担当。教育プログラムの企画や教材の作成にも携わり、人財育成に深く関わる。現在は企業研修講師として全国で活躍中。和光大学で教鞭もとる。内発動機を育み「明日から自ら行動できる」ことを主眼にした研修は、実践的でわかりやすいと各地で好評を得ている。



### 日時

令和 6 年 11 月 15 日（金） 18:00～20:00

### 会場

八潮市商工会館二階大会議室

### 主催／お問合せ先

八潮市商工会【建設業部会】 TEL：048-996-1926

※各業種の方々でもご参加できます。

### お申込み方法

下記お申込書へご記入の上、**11月8日（金）**までに直接商工会か FAX にてお申込みください。

----- (切り取らずに、そのまま FAX でお送り下さい) -----

八潮市商工会 行 [カスハラ対策セミナー 参加申込書](#) FAX 048-996-1427 ※該当する業種に○印で囲んで下さい

事象者名		氏名	
TEL		業種	建設業・商業・工業・サービス業
事務局使用欄	受領日	/	No. _____ にて、お申込みを受付ました

※お申込み頂いた皆様の情報は、当会の事業活動のためにのみ利用させていただきます。