

～お客様からの理不尽な要求に 組織で対応、従業員を守る!～ カスタマーハラスメント 対策セミナー

**受講
無料**会員・非会員
問わず

カスタマーハラスメント(カスハラ)は、顧客が従業員に対して威圧的な言動や理不尽な要求をする行為を指します。近年、このようなハラスメントが増加し、従業員の精神的健康に重大な影響を与えるケースも見られます。そこで本セミナーでは、カスタマーハラスメントの基礎知識を学び、具体的な事例を通じて適切な対応策を探ります。また、クレームとの違いや、未然に防ぐための組織体制の整備についても詳しく解説します。

主な講座内容

- カスタマーハラスメントとは
- クレーム、ハードクレーム、カスハラ3つの違いと見極め方
- 最初が肝心!「正当」と「悪質」のボーダーラインとは
- 未然に防げる!クレーム対応に必要な視点
- そもそもクレームはなぜ起こる?クレームのメカニズムとは

講師プロフィール

Selan Style 代表
人材育成コンサルタント

は ら だ ま さ み

原田 正美 氏

東京都出身。日本を代表する銀行の受付業務にて、総裁はじめ、各界のVIPの接客を担当する。一流の気遣い、立ち居振る舞いを目の当たりにして、おもてなしの精神と接客力を身につける。実家は55年続く小売店を営む。2008年より、大手企業、官公庁、銀行、病院、大学にてビジネスマナー・コミュニケーション研修、接客向上研修を中心に、25,000人以上の登壇実績がある。本音と本気の研修スタイルには定評がある。

日時 令和7年 **8月4日** (月)
14:00～16:00**会場** 天童ホテル (天童市鎌田本町2-1-3)**対象** 中小・小規模事業者**定員** 30名 (定員になり次第締め切ります)

〈申込フォーム〉

**申込み先・申込み方法** (①または②でお申込みください)

- ①右記二次元コードを読み取り、申込フォームからお申込みください。
- ②下記申込書に必要事項をご記入のうえ、**7月28日(月)**までにFAXまたはTELにてお申込みください。

【主催】天童商工会議所 中小企業相談所 (TEL 023-654-3511 FAX 023-654-7481)

8月4日(月)開催「カスタマーハラスメント対策セミナー」受講申込書 ●このままのサイズでFAXしてください。

天童商工会議所 中小企業相談所 行 (FAX 023-654-7481)

令和7年 月 日

事業所名			TEL	
所在地			FAX	
業種	☐ 製造 ☐ 建設 ☐ 卸売 ☐ 小売 ☐ サービス ☐ 飲食 ☐ その他 ※業種に☑を入れてください。			
受講者名	①	②	E-mail	

※本申込書にご記入いただいた個人情報は、主催者からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。