

カスタマーハラスメント研修

研修の目的	内 容
<p>お客様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)が増加しています。そのような背景を受け、厚生労働省より企業は、カスハラ対応に必要な体制を整備することが義務付けられています。</p> <p>カスハラを放置しておく、従業員の精神障害(労災認定)などが発症し、組織として深刻な問題になります。</p> <p>本講座では、カスハラが増加した背景から私たちが成すべき対応スキルについて学びます。</p>	<ul style="list-style-type: none">■ オリエンテーション 研修目的・進め方・自己紹介1. カスハラが増加した背景<ul style="list-style-type: none">・カスハラとは・カスハラに当たる行為の具体例2. 正当なクレームとカスハラの違い<ul style="list-style-type: none">・カスハラの判断基準・クレームからカスハラにならないための対応法3. 様々な事例の応対法<ul style="list-style-type: none">・時間拘束型・暴言型・威嚇・脅迫型・誹謗中傷型4. カスハラが起こった場合の対応フロー<ul style="list-style-type: none">・企業が行う対応フローを作成することの重要性・フロー紹介■ まとめ
研修のポイント	
<ul style="list-style-type: none">★ 実例を踏まえて話を進めるためイメージがしやすく、自身の対応も見直すことができます。★ ロールプレイングを通じて習得します。★ 上記を体験することで自信をもって行動することができるようになります。	

日 時： 2025年 2月14日(金) 13:30 ~ 16:30

場 所： プレス・トーク会議室 伏見駅前店 8階 会議室B

(名古屋市中区栄2丁目2-17 名古屋情報センタービル)



【講師】 株式会社SPB 古橋 由紀 氏

通信サービス、流通小売、コールセンター等のコンサルティング(マーケティング戦略立案、VMD、店舗運営支援、接客遭遇現場指導、店舗リサーチ等)に加え、多業種においてリーダーシップ、マネジメント等幅広く教育研修を行う。多様なニーズに対応しながらコンサルタントとして組織の課題解決やマーケティングの視点で相互コミュニケーションを重視した指導を展開している。また、業種業態に関わらず管理監督者育成、部下・後輩を早く育てるためのOJT指導を行っている。業界問わず、共通インストラクションの知識やスキルを伝承する後進指導にも注力している。電話対応コンクール指導・審査員 / 接客コンテスト指導・審査

【受講料】 一般：5,500円(税込) 【ユーザ協会会員：3,300円(税込)】

【申込締切日】 2月7日(金)まで ※申込締切日までに指定口座へ事前振込をお願いします。

◆研修前日と当日のキャンセルにつきましては、受講料の返金が出来ませんので、ご了承ください。

◆請求書または領収書が必要な場合は事前にお申し出ください。

【振込先】

<振込先> 三菱UFJ銀行(0005) <支店名> 鶴舞支店(267) 普通 413548

<口座名義> (公財)日本電信電話ユーザ協会名古屋地区協会

*振込み手数料はお客様負担をお願いいたします。

【定員】 20名 ※定員になり次第、締め切らせていただきます。(最少開講人数：10名)

【申込方法】 裏面FAX 又は ホームページの申込フォームからお申込み下さい。

検索

ユーザ協会愛知支部



研修申込フォーム

お問い合わせ先： (公財)日本電信電話ユーザ協会 名古屋地区協会 (本田)

TEL：052-222-9086 FAX：052-222-9087 MAIL：aichi@jtua.or.jp

カスタマーハラスメント研修申込書 (2/14)

FAX
到着確認

日本電信電話ユーザ協会 名古屋地区協会 行

FAX : 052-222-9087

受講申込書

事業所名 / 部署名		電話番号	
		FAX番号	
会員区分	ユーザ協会会員 ・ 一般 ※いづれかに丸をつけてください。	連絡者名	
住所	〒		
連絡担当者メールアドレス		@	
	受講者氏名	フリガナ	備考
①			
②			
③			
④			
⑤			
●これまでのお客さま対応事例／対応で困ったことがございましたらご記入ください。ご本人以外の事例でも結構です。 (※いただいた内容は必ずしもセミナー内で使用するとは限りません)			

【通信欄】請求書 又は 領収書 が必要な場合はこちらにご記入ください。(例：請求書メール添付希望など)

- ◆ご記入戴いた個人情報は、各種連絡・情報提供のために利用するほか、今後の講習会等のご案内のために利用することがあります。
- ◆天災・交通ダイヤの乱れ、講師の病気等の事情により講師の変更、中止、または延期となる場合があります。