

「カスタマーハラスメント対応と 立ち直る心の力『レジリエンス』強化講座」のご案内

消費者による嫌がらせや理不尽な要求が、「カスタマーハラスメント（カスハラ）」という言葉で社会に認識され、接客対応に携わる方の約9割がカスハラにストレスを感じているという調査結果もあります。そこで、このようなストレスから身を守るため、カスハラの実態を知り、その対処方法を身に付けるとともに、困難やエネルギーダウンから立ち直る心の力＝「レジリエンス」を日頃から高めておくことが効果的です。

本講座では、主に電話にて最初に対応する担当者を対象に「カスハラへの対処法」と「レジリエンスの高め方」について、ワークやグループディスカッションを交えながら、実践的に学びます。

【主な内容】

1. お客様からの「ご指摘・ご意見（クレーム）」とカスタマーハラスメントの違い
2. カスタマーハラスメントにどう対応するのか？～電話での初期対応を中心に～
3. ストレスや困難から立ち直る心の力「レジリエンス」とは何か？
4. 「レジリエンス」を高めるために日頃からできること 等

【開催日時】 2022年10月27日（木） 13：30～16：30（13：15より受付）

【開催方法】 Web会議システム「Zoom」によるオンライン講座

※いずれのデバイスでも、ネットワーク環境の安定した場所からご参加願います。

※その他、接続URL・受講時の留意点等は、別途ご案内致します。

【募集人数】 20名程度

【受講料】 ユーザ協会会員（他地区協会含む）：税込3,300円/人

非会員：税込4,400円/人

※申込にあたり、会員かどうか、不明な場合はお問合せください。



【講師】 法貴 かおり 氏（日本レジリエンスエデュケーション協会 理事・合同会社碧宙 副代表）

【申込方法】 10月20日（木）までにユーザ協会東京支部ホームページ又はQRコードよりお申込み下さい。：<https://www.pi.itua.or.jp/tokyo/>

【支払方法】 受講料は事前振込です。10月25日（火）までにお振込ください。

《振込先》◆みずほ銀行 品川駅前支店 普通0561489

ザイ）ニホンデンシンデンワユーザキョウカイトウキョウシブ

※振込人氏名の先頭に、受講日1027をご入力下さい。（例：1027会社名）

※振込手数料は貴社でご負担をお願い致します。

- 【その他】
- ・受講者が極端に少ない場合は、講座を中止する場合等があります。予めご了承ください
 - ・本講座の撮影・録音・録画は禁止とさせていただきます。
 - ・Zoomでの受講にあたり生じたいかなる問題や損害、費用について、当協会は一切の責任を負いかねます。予めご了承ください。

【問合せ先】（公財）日本電信電話ユーザ協会 港・東京南地区協会 事務局：菊池・河野

TEL 03-6275-0831

E-mail：utminato@jtua.or.jp

プライバシーポリシー（プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約）

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。

ユーザ協会は、関係者様の個人情報は当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。