カスタマーハラスメント対策研修

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 東京支部主催

近年増え続けている顧客等からの不当・悪質なクレーム（いわゆるカスタマーハラスメント）は従業員に過度に精神的ストレスを感じさせるとともに、通常の業務に支障が出るケースも見られるなど、企業や組織に金銭、時間、精神的な苦痛等、多大な損失を招くことが想定されます。本研修ではクレーム対応の基礎知識を学び、ケーススタディを用いたカスタマーハラスメント対策について学びます。

【研修内容】 ◆カスハラとは？

1) ハラスメントの定義 2) Customer によるハラスメントの実際 3) カスハラの発生状況

◆厚生労働省が出すカスハラマニュアル

1) 厚生労働省がカスハラを重要視 2) カスハラ対策の必要性 3) カスハラ放置がコンプラ問題に

◆企業の取り組むカスハラ対策

1) 任天堂の修理受付規約変更 2) 国際自動車が採った規定の変更

◆クレーム対応の基礎知識

1) 種類を理解し、クレームとカスハラを分類 2) 不当要求を定義する

3) 現場ができるカスハラ対策 4) カスハラを見極めるポイント～10の要求内容と21の要求態度

◆カスハラの元になるクレームを考える

1) クレームを起こしやすい組織風土 2) 組織で行うクレーム対策

3) クレーム対応の6つの基本手順（参考）

◆実践ロールプレイング

ケーススタディを用いて、クレーム対応のロールプレイングを実施

◆まとめ・質疑応答

【開催日時】 2023年3月20日（月） 9：30～16：30（受付9：15より）

【会場】 台東区民会館 8階 第5会議室
住所：台東区花川戸2-6-5 都立産業貿易センター台東区民会館併設
TEL：03-3843-5391

【募集人員】 40名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。

【受講料】 所属地区に関係なくユーザ協会会員は 税込6,600円（一般 税込8,800円）

【講師】 藤木 健 氏 株式会社ドゥファイ

【申込方法】 2023年3月6日(月)までに、以下の方法でお申し込みください。
HP：ユーザ協会東京支部 <http://www.pi.itua.or.jp/tokyo/> ⇒イベント情報⇒[研修・セミナー](#)へ
※受講票は送付いたしませんので、筆記用具を持参し、当日会場へお越しください

【支払方法】 受講料は事前振込です。
恐れ入りますが、3月17日（金）までに次の口座へお振込み願います。
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
※お振込みの際は、振込人名の先頭に受講日を入力ください。（例：0320 会社名）
※領収書は銀行の「ご利用明細票」をもって代えさせていただきます。

【その他】 ① 新型コロナウイルス感染予防対策のため、会場内において適正な対人距離を保つため人数を制限して行います。また、受講にあたっては入口での検温及びマスクの着用をお願いいたします。状況によってはお断りする場合がございますので、その際はご了承ください。
② 募集状況、新型コロナウイルス感染症の状況によっては、講座を中止する場合、又は、Zoom利用のオンライン研修に変更する場合がありますので、予めご了承くださいようお願い致します。

【問合せ先】 事務局 ユーザ協会上野地区・東京東地区協会 星野・箕屋 TEL03-6275-0831
当日の連絡先：090-7427-4997