

カスハラ対策セミナー

“カスハラ”を事前に防ぐ接客・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」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、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。



【講座内容】

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

【講師】

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 氏



ANA で 11 年勤務。国際線チーフパーサーとして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。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。採用コンサルタントを経て、現在は企業研修講師として全国で活躍、組織内コミュニケーション、接客接遇、キャリアデザインを得意とする。内発動機を育み「明日から自ら行動できる」ことを主眼に研修を行っている。和光大学非常勤講師。

令和 7 年 **11 月 19** (水) **14 : 00 ~ 16 : 00**

会場 日立商工会議所
第 4 会議室(日立市幸町 1-21-2)

対象 中小・小規模事業者

受講料 無 料 (会員・非会員問わず)

主催 日立商工会議所
☎ 0294-22-0128

定員 30 名(定員になり次第締切)

日立商工会議所 行 FAX: 0290-22-0120 「最低賃引き上げ対策セミナー」申込書

事業所名			電話	
受講者	①		FAX	
	②		所在地	
カスハラを受けたことがある	はい・いいえ	質問があればご記入ください		

* 申込書にご記入頂きました個人情報は、適切な管理を図り、参加者名簿の作成および本研修会に関する連絡の目的のみに使います。