

「納得しない」「怖い」「無理難題」 難渋クレームやカスハラにどう対応する？

今、求められる 「カスハラ対策」とは

セミナーのねらい

- ✓ 安全配慮義務違反にならない「カスハラ対策」の概要を学ぶ
- ✓ クレーム対応の基本手順を習得し、通常のクレームとカスハラを区別するスキルを得る

「お客様は神様です！」という考え方は危険です。いつまでも納得せず、要求を通すために長時間拘束したり、暴言を吐くクレーム客への対応に時間を取られていては、生産性は上がりません。このセミナーでは、カスタマーハラスメント対策を学び、組織と従業員を守るために何をすべきかをわかりやすく解説します！

講 師



藤木 健 氏

人材育成アドバイザー
コールセンターコンサルタント

コールセンターアウトソーサーにて、センター運営責任者・人材育成トレーナーとして大小様々なセンターの立て直しを行い、運用効率改善最大150%アップの実績を持つ。そのノウハウを活かし、講師・コンサルタントとして独立。公的機関・地方自治体・民間企業と多種多様のクライアントから、クレーム対応・人材育成・ビジネススキルなどの研修に登壇。年間最大100講演をこなす。

プログラム

■ カスハラとは？

- ・ ハラスメントの定義
- ・ カスタマーによるハラスメントの実際
- ・ カスハラ対策が難しい理由

■ 厚生労働省が出すカスハラマニュアル

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

■ 企業が取り組むカスハラ対策

- ・ 任天堂の修理受付規約変更
- ・ 札幌市役所の窓口ポスター
- ・ 中小企業のカスハラ対策（小売店、サービス業、住宅設備等）

■ カスハラを見極めるために

- ・ その人はお客様ですか？
- ・ クレーム、ハードクレーム、カスハラ分類
- ・ 10の要求内容と21の要求態度で見極める

■ 対応実例実践講座

- ・ クレーム対応の6つの基本手順
- ・ CCMO（苦情対応最高責任者）に権限を与える
- ・ 実例カスハラ・ハードクレーム対応

2025年7月15日（火）

13:00～16:00

会 場

東京セミナールーム

受講料

会員：14,300円 消費税込（資料代含）

一般：25,300円 消費税込（資料代含）

※ 1社2名以上ご参加の場合、合計金額の10%を割引きます。

定 員

20名

お申込者が10名未満の場合は、中止とさせていただく場合がございます。

ホームページからお申込みください



ちはぎん総研 セミナー

検索



お申込方法のご案内

01

弊社ホームページ、セミナー予定表からお申込みください。



ちばぎん総研 セミナー <https://www.crinet.co.jp/seminar/>

02

お申込後、確認メールを配信（自動配信）いたしますので「@crinet.co.jp」からのメールが受信できるように設定をお願いいたします。

※確認メールが届かない場合、お申込みが当社に届いていない場合が想定されますので、お手数ですが当社へ別途ご確認ください。

03

受講票、請求書をご連絡担当者宛にご郵送いたします。

※お申込者が10名未満の場合は、中止とさせていただく場合がございます。ご了承ください。

受講料のお支払方法

自動引落契約のある会員の方

セミナー開催月の翌月5日に、ご契約口座（会費支払口座）より所定金額を引き落としいたします。

請求書を連絡担当者宛にご郵送します。

※領収書が必要な方は別途ご連絡ください。

自動引落契約のない会員及び一般の方

請求書をご郵送いたしますので、開催日前日までに指定口座へお振込みください（振込手数料はご負担願います）。

※領収書は発行いたしません。「振込金受取書」を領収書としてご使用ください。

注意事項

- ✓ 講演の録音、録画はご遠慮願います。
- ✓ 開催当日のキャンセルは受講料を頂戴いたします。ご了承ください。
- ✓ 37.5度以上の熱のある方や具合の悪い方は、受講をご遠慮ください。

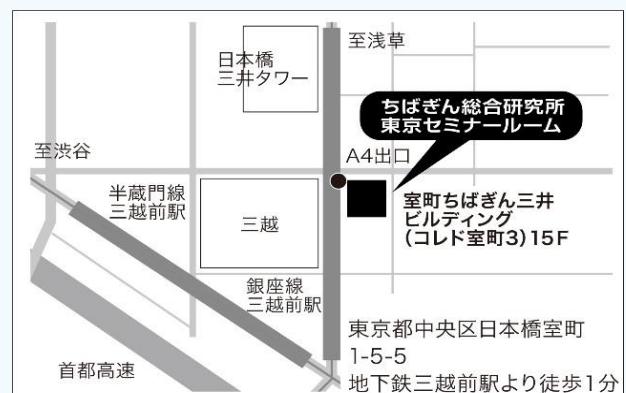
お問い合わせ先

株式会社ちばぎん総合研究所
経営コンサル第二部

TEL: 043-351-7430

ホームページ: <https://www.crinet.co.jp/>

東京セミナールーム案内図



駐車場はございません。お車でのご来場はご遠慮ください。

弊社ホームページからメールマガジンにご登録いただくと、いち早くセミナーの予定をお届けします！ぜひご登録ください。
<https://www.crinet.co.jp/mailmagazine/>

