【主催】原町商工会議所理財庶業部会

カスハラを起こさせない接客術

“カスハラ”対策セミナー

“カスハラ”を事前に防ぐための接客・クレーム対応

日時

令和8年 1/28（水）

14：00～16：00

参加無料

定員30名

会場 原町商工会議所　2階大会議室

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」（カスハラ）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。カスハラは顧客や取引先が加える暴言や長時間の抗議など過剰な要求といった迷惑行為であり、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。是非、この機会にご参加ください。

Fine HR代表　元ANA客室乗務員

講師 津田 典子 氏

【講師プロフィール】

元ANA 国際線チーフパーサー、客室乗務員専任インストラクター。４年間で新人CAを400名育成、3000名超の社員研修を担当。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。これまでにカスハラ対策セミナー・研修は50回を超え、企業のカスハラ対策支援にも関わる。著書に『最強のチームリーダーがやっている部下との距離のとり方』（フォレスト出版）。和光大学非常勤講師。

内容

- ●カスハラとクレームの違い
- ●カスハラの基本対応法
- ●カスハラを未然に防ぐ接客法
- ●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
- ●カスハラに対応できる組織体制

【申し込み方法】①.②のどちらかの方法で申し込みください。

①下記申込書に必要事項を記入しFAXにてお申込み
②右のＱＲコードにてＷＥＢでお申し込み

1/28（水）【カスハラを起こさせない接客術“カスハラ”対策セミナー】参加申込書

（原町商工会議所　行）FAX：0244-24-4182

事業所名		TEL	
参加者名	（複数のご参加も可能です）		

※ ご記入いただいた情報は本セミナーに関する運営のみに利用し、個人情報保護法に則り、厳重に管理いたします。

【お問合せ】　原町商工会議所　　南相馬市原町区橋本町1-35　TEL 0244-22-1141