

「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

接客に従事する担当者
二次対応者の方向け

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！

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

講師



コールセンターコンサルタント/人材育成アドバイザー **藤木 健氏**

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で登壇。年間最大100講演をこなす。

【日時】2025年7月15日(火) 13:00～16:00

【会場】ちばぎん総合研究所 東京セミナールーム
(コレド室町3「室町ちばぎん三井ビルディング」15F 多目的ホール)

※地下鉄銀座線「三越前駅」下車1分 ※駐車場はございませんので、お車でのご来場はご遠慮ください。

【定員】24名

【受講料】ぶぎん経営者クラブ会員 : 11,000円 消費税込
会員以外の方 : 16,500円 消費税込

会員様 新サービス開始！

研修セミナーが

年度毎に1講座無料（おひとり様）

で受講頂けます

◆会員様特典◆

「研修セミナー 1講座無料サービス」の詳細は、郵送させていただいた「ぶぎん経営者クラブ新サービス開始のご案内」をご覧ください

参加お申込み

ぶぎん地域経済研究所 宛

FAX (フリーダイヤル) 0120-54-6340

【研修セミナー】 今、求められる「カスハラ対策」とは (7/15) 参加申込書		※会員様特典1講座無料サービス利用 ■する ■しない (どちらかに✓を入れてください)	
貴社名		○で囲む	会員・会員以外
ご住所	〒	会員番号	
電話/FAX	/	ご連絡 担当者	部署・役職名
※E-mail	(ゼロやエルはフリガナをお願いします。)		氏名
※E-mail (ゼロやエルはフリガナをお願いします)		部署・役職名・受講者名 (ふりがな)	
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

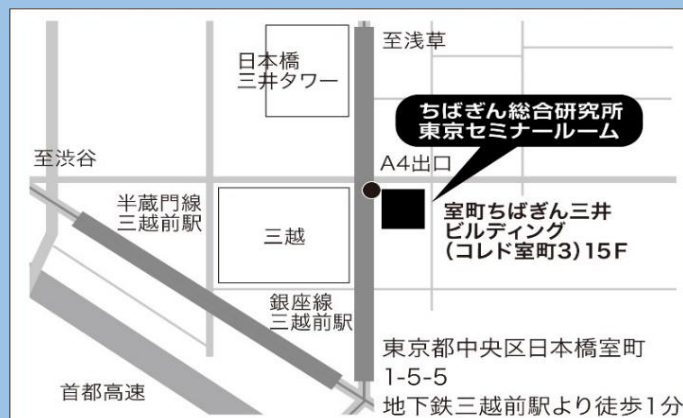
◇ご記入いただきましたお申し込み情報につきましては、セミナーのご案内やご連絡だけに使用させていただきます。

■お申込み方法

- ・本申込書にご記入の上、FAXにてぶぎん地域経済研究所宛お申込みください。受付後、受講票等をお送りいたします。
- ・メールアドレスをお届けいただいている会員さまは、弊社ホームページからお申し込みいただけます。
- ・開催日1週間前になっても受講票が届かない場合はご連絡ください。
- ・尚、お申込者が10名未満の場合、中止させていただく場合がございます。予めご了承ください。

■講演の録音・録画はご遠慮願います。

会場案内図



駐車場はございませんので、お車でのご来場はご遠慮ください

《お問い合わせ先》 ぶぎん地域経済研究所 経営情報事業部 セミナー事務局
TEL (048) 647-8484 E-mail : bugin-club@bugin-eri.co.jp
<https://www.bugin-eri.co.jp/>

