

令和8年10月、対策は「努力義務」から「義務」へ！ カスハラを事前に防ぐための接客・クレーム対応術！

現場で役立つカスハラ対策

令和8年10月28日(水)
14:00~16:00

主な講座内容

1. カスハラとは
2. カスハラのパターンと見極め
3. カスハラ対応の基本
4. クレームをカスハラにしない対応テクニック
5. カスハラに対応するための組織体制

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、土下座の強要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、従業員が被害を受けた場合の店側の対応を学んでいただきます。是非、この機会にご参加ください。



〈講師プロフィール〉

つだ のりこ

津田 典子 氏

- ・株式会社Fine HR 代表取締役
- ・国家資格キャリアコンサルタント
- ・人財育成コンサルタント

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100回を超え、企業のカスハラ対策支援にも関わる。R7、8年度東京都カスタマーハラスメント防止対策推進事業 団体マニュアル作成専門家。和光大学非常勤講師

◆会場 ゆめりあ会議室
(新庄市多門町1番2号)

◆受講料 無料(会員・非会員 問わず)

◆定員 30名 (先着順)

◆対象者 中小・小規模事業者

〈お申し込み方法〉

10月20日(火)までにFAXにてお申込みください。

〈主催〉 新庄商工会議所
TEL:0233-22-6855

10/28(水)開催 『現場で役立つカスハラ対策』 受講申込書

新庄商工会議所 行 ⇒ FAX:0233-22-6857

(申込日: R8年 月 日)

事業所名		TEL	
所在地		Mail	
受講者名	(複数のご参加可能)		

※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、取扱いにつきましては個人情報保護法に則り、厳重に管理いたします。