

～お客様からの理不尽な要求に
組織で対応、従業員を守る！～
**カスタマーハラスメント
対策セミナー**

受講
無料

カスタマーハラスメント(カスハラ)は、顧客が従業員に対して威圧的な言動や理不尽な要求をする行為を指します。近年、このようなハラスメントが増加し、従業員の精神的な健康に重大な影響を与えるケースも見られます。そこで本セミナーでは、カスタマーハラスメントの基礎知識を学び、具体的な事例を通じて適切な対応策を探ります。また、クレームとの違いや、未然に防ぐための組織体制の整備についても詳しく解説します。

【主な講座内容】

- ◎カスタマーハラスメントとは
- ◎クレーム、ハードクレーム、カスハラ 3 つの違いと見極め方
- ◎最初が肝心！「正当」と「悪質」のボーダーラインとは
- ◎未然に防げる！クレーム対応で必要な視点
- ◎そもそもクレームはなぜ起こる？クレームのメカニズムとは

【講師プロフィール】

Selan Style 代表
人材育成コンサルタント

はらだ まさみ
原田 正美氏



東京都出身。日本を代表する銀行の受付業務にて、総裁はじめ、各界のVIPの接客を担当する。一流の気遣い、立ち居振る舞いを目の当たりにして、おもてなしの精神と接客力を身につける。実家は55年続く小売店を営む。2008年より、大手企業、官公庁、銀行、病院、大学にてビジネスマナー・コミュニケーション研修、接客向上研修を中心に、25,000人以上の登壇実績がある。本音と本気の研修スタイルには定評がある。

【日時】令和7年 **2月14日(金)**
14:00～16:00

【会場】市川商工会議所 3階 大ホール

【定員】30名 (定員になり次第締め切ります。)

《申込先・申込方法》市川市雇用対策推進協議部会 事務局

※下記申込書に必要事項をご記入のうえ、FAXにて

2月10日(月)までにお申込みください。

(TEL 047-377-1011 FAX 047-377-1048)

【主催】市川市雇用対策推進協議部会



2/14(金)開催「カスタマーハラスメント対策セミナー」受講申込書 ※このままのサイズで送信して下さい。

市川市雇用対策推進協議部会 事務局(市川商工会議所 振興課)行 (FAX 047-377-1048) 令和7年 月 日

事業所名		TEL	
所在地		FAX	
業種	<input type="checkbox"/> 製造 <input type="checkbox"/> 建設 <input type="checkbox"/> 卸売 <input type="checkbox"/> 小売 <input type="checkbox"/> サービス <input type="checkbox"/> 飲食 <input type="checkbox"/> その他 <small>※業種に☑を入れて下さい。</small>		
受講者名	①	②	E-mail