

被害が急増する“理不尽なクレーム”への組織的な対策を！

カスタマーハラスメント 対策セミナー【実践編】

今年2月に、厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成するなど、カスタマーハラスメント（カスハラ）対策への機運が高まりつつあるものの、企業においては、グレーゾーンのクレームへの対応基準や組織的なバックアップ体制の整備等に苦慮し、具体的な対策が進んでいないケースが多い。

企業が組織的なカスハラ対策を怠れば、従業員の心身の負担が増加し、離職やメンタルヘルスの不調を引き起こすなど、企業経営において大きなリスクにもなります。

そこで、今回、企業がカスハラ対策に着手する際に必要な対応術や対応基準の設定方法について、研修講師や弁護士、先進的な事例を有する企業より学びます。ご関心をお持ちの方は、是非、ご参加ください！

第1弾 10月28日（金）14:00～16:30

「カスタマーハラスメント対応術」 ～理不尽なクレームへの対応法とは～

■講師 人財教育アシスト 代表 山田 泰造 氏

【プロフィール】

日本大学経済学部産業経営学科卒。産業心理学を研究し、企業人研修機関で23年間、指導教官として各界の人財育成・クレーム対応に携わる。全国の経済団体や官公庁、企業や医療機関、金融機関、大学などクレーム対応研修、セミナーなど約1400回実施。

※著書『カスタマー・ハラスメント対応術』（経法ビジネス出版）



第2弾 11月18日（金）14:00～16:30

「組織的なカスハラ対策に取り組む ための“対応基準”の考え方」

■内容&講師

第1部 カスハラに関する法的基礎知識とグレーゾーン客への対応

弁護士法人神戸シティ法律事務所 弁護士 高島 浩 氏

第2部 従業員をハラスメントから守る「スタッフプロテクション制度(対応基準)」
の導入とその運用について【先進企業の事例紹介】

株式会社メグラス 採用・広報PRマネージャー 浅井 有希子 氏

(事業内容：介護付及び住宅型有料老人ホーム運営他)



■その他詳細

場 所：ハイブリッド形式

①会場（神戸商工会議所 3階会議室/神戸市中央区港島中町6-1）

②オンライン（Zoomウェビナー）

定 員：各回いずれも会場50名・オンライン100名（先着順）

参加費用：無料

申込方法：WEB申込（下記URLもしくは右記QRコードよりお申し込みください。）

≪URL≫ <https://e-ve.event-form.jp/pages/753/kasuhara2022>

問合せ先 神戸商工会議所 会員事業部 人材開発チーム ☎ 078-303-5808

お申込みはこちら↓

