

# カスタマーハラスメント対応研修

—正しい知識を味方につける—

カスタマーハラスメントに対して適切な対応をするには、個人としてのスキルだけでなく、組織としてどのように対応していくか明確な基準を持つことも重要となります。

本研修では、カスタマーハラスメントの基礎知識や現場で対応する際のスキル、組織としての防衛策について学んでいきます。通常のクレームとは異なる部分を持ちつつ、ハラスメントの要素もあわせ持つカスタマーハラスメントに対して、実際の現場でも自信をもって対処できるように学んでいきます。

## —CONTENTS—

1. まずはお客さまから信頼を得る
  - (1) お客さまの信頼に足るか振り返る
  - (2) クレームの基本手順をおさえる
2. カスタマーハラスメントとは
  - (1) カスタマーハラスメントとは
  - (2) 2つのカスハラタイプと傾向
3. カスハラへの基本姿勢
  - (1) まずは「お詫び」する
  - (2) 悪質と判断したら毅然と対応する
  - (3) 上司への報告・相談の重要性
  - (4) 記録をつける
4. カスハラを見極める
  - (1) 相手を見極める
  - (2) 相手との距離の取り方
  - (3) モンスター化を未然に防ぐコミュニケーションのコツ
5. ダメージに対する抵抗力をつける
  - (1) 全てのお客さまが「神様」だとは思わない
  - (2) 自分に全ての過失があると思わない
  - (3) 人格否定を真正面から受け止めない
  - (4) 事例共有を通じた免疫力の向上
6. カスハラは組織で防衛する
  - (1) 組織には従業員を守る責任がある
  - (2) もうひとつの顧客対応マニュアル
  - (3) カスハラへの対応事例
7. 法律知識を味方につける
  - (1) 脅迫罪 (2) 強要罪
  - (3) 恐喝罪 (4) 威力業務妨害罪
  - (5) 偽計業務妨害罪 (6) 不退去罪
8. ケーススタディ  
事例に沿って考える
9. まとめ

開催日を延期いたしました。

開催日時

令和7年3月3日(月)

10時00分～16時30分

会場

経協会館3階ホール（新潟県経営者協会）  
新潟市中央区川岸町1-47-3

講師 (株)インソース 講師 近 美智子 氏

アパレル店舗の店長や店舗マネジメントの経験を豊富に持つとともに、採用、育成、PRや生産管理まで携わり、その経験を踏まえた講義は受講者から高い評価を得ている。エネルギッシュな登壇スタイルや、店舗での経験談が多いことなども受講者の満足度を高めている。



受講料	一般 17,600円 (1名・消費税込) 会員会社 11,000円 (1名・消費税込)	定員	60名
申込方法	下記申込書にて FAX(025-267-2310) または ホームページ( <a href="https://www.niigata-keikyo.jp">https://www.niigata-keikyo.jp</a> ) よりお申し込みください。 ※受講票は発行いたしません。定員に達し、受講できない場合はご連絡いたします。		
申込締切日	<b>令和7年2月25日(火)</b> ※受講料は土日祝祭日を除く開催日2日前までに納入願います。 ※お申込み後のキャンセルにつきましては、土日祝祭日を除く開催前日の正午以降の取り消し(欠席を含む)はキャンセル料として受講料の全額を申し受けます。その場合、資料等を後日送付いたします。詳細は新潟県経営者協会のホームページをご覧ください。		
振込先	口座名:「一般社団法人 新潟県経営者協会 (シャ. ケンケイインキョウカイ)」 第四北越銀行・白山支店 普通預金No.0173179 大光銀行・新潟支店 普通預金No.314069 ※申込後、請求書をお送りいたします。 ※振込手数料は貴社にてご負担をお願いいたします。 ※領収書は発行いたしませんので、必要の場合はご連絡ください。		
備考	・昼食の用意はございません。 ・ <u>駐車場がございませんので、近隣の有料駐車場(陸上競技場、白山公園駐車場等)をご利用ください。</u>		
お問合せ	(一社)新潟県経営者協会 事務局 TEL(025)267-2311		

(一社)新潟県経営者協会 行 FAX (025)267-2310

### 実務力向上講座申込書 (3/3)

会社名			
所在地	(〒 )		
ご担当者	お名前	所属・役職	
連絡先	TEL:	FAX:	

	参加者氏名(フリガナ)	所属・役職
1	( )	
2	( )	
3	( )	
4	( )	
5	( )	

ご記入いただいた個人情報は、本セミナーに関するお申込者様への連絡、受付やセミナーの運営のために利用いたします。また、今後各種セミナーや当協会の事業等に関する情報をお届けするために、利用することがございます。なお、ご本人から同意を頂いた場合、または法令に基づく場合を除き、お預かりした個人情報を第三者に提供することはありません。