


# 接客スタッフのための カスタマーハラスメント対策セミナー

「カスタマーハラスメント（カスハラ）」が増加し、従業員が精神的な被害を受ける事例が深刻化しています。カスハラとは、顧客や取引先による暴言や過剰な要求、土下座の強要などの迷惑行為で、クレーム対応との線引きが難しい問題です。現場での初期対応や未然防止のための丁寧な接客が重要です。

本講座では、一次対応者向けに、カスハラの判断基準や適切な対応方法、接客時の注意点などについて具体的に解説します。この機会にぜひご参加ください。

セミナー内容
◆クレーム対応の心構え
◆カスタマーハラスメントを正しく理解する (クレームとの違い、判断基準など)
◆一次対応の基本とコミュニケーション (対面・電話対応の基本ステップなど)
◆ケーススタディ

講師
 <p>有限会社ケイ・アンド・ワイ <b>村上 紀子</b> 金融機関に約10年間勤務し接客対応・店頭営業の基礎を身につける。H20年より有限会社ケイ・アンド・ワイ人材育成部門所属。主任講師としてビジネスマナー、接遇、コミュニケーションスキル、ストレスケア等の研修を担当。産業カウンセラーとキャリアコンサルタントの資格を有し、メンタルヘルスやキャリアアップもサポート。</p>

○日時 令和7年**2月27日**(木) 14:00~16:00

○場所 山口商工会議所 5階コミュニティホール

○対象 カスハラの対応方法やポイントを理解したい方  
お客様の一次対応をされる方、現場責任者 など

○受講料 会員 無料 / 非会員 3,000円(税込)

○定員 20名

○お申込 FAXまたは申込フォームでお申込ください。

○問合せ 山口商工会議所・山口中小企業相談所(担当:山崎)

TEL:083-925-2300 FAX:083-921-1555



[申込フォーム]



山口商工会議所 行 FAX (083-921-1555)

## 2/27 カスタマーハラスメント対策セミナー《受講申込書》

事業所名		業種	
住所		TEL	
受講者氏名		FAX 又はE-mail	

※ご記入いただいた情報は、当所からの各種連絡・情報提供のために利用することがあります。