

被害が急増する理不尽なクレームから企業と従業員を守る!

カスタマーハラスメント対策のための人材育成セミナー

2022年4月から、改正労働施策推進法のパワハラ防止指針が全企業に適用開始されました。カスタマーハラスメントは、パワハラ防止指針の中で企業が取り組むことが望ましいという位置づけになっていますが、急速に社会問題化しており、専門家への相談も増加しています。また、カスタマーハラスメントによって従業員に精神的ストレスを感じさせ、通常の業務に支障が出るケースも見られます。企業では、従業員の時間や精神的な苦痛等の多大な損失を招かないような働き方改革が求められています。

本セミナーでは、カスタマーハラスメントへの体制整備や、従業員の人材育成につながる対応術や対応基準の設定方法についてわかりやすく解説します。

令和5年
日時 **10月24日** 火
14:00 ~ 16:00

場所 **鹿児島商工会議所ビル**
4階AIMホール

受講料 **無料**

対象者 **小規模事業者・中小企業者等**

受講方法
① 会場受講(定員40名)
② オンライン受講(定員50名)

お申し込み方法

- QRコードからHP申込フォームでスムーズにお申し込みできます。
- FAX・メールで下記申込書にご記入の上、送付ください。

お問い合わせ

鹿児島商工会議所 経営支援1課
TEL099-225-9533 FAX099-227-1977
E-mail:shien1@space.ocn.ne.jp



講師

人財教育アシスト
代表 / クレームアドバイザー

やまだ たいぞう
山田 泰造 氏



〈講師プロフィール〉

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・クレーム対応研修、セミナーなどを約1400回実施。新入社員から中堅社員・管理職・役員まで、幅広い層の教育を行う。人事部での採用、面接など豊富な経験を持つ。理論だけでなく、経験を活かした実例に基づく、実践的な研修が好評。

講演内容

- カスタマーハラスメントの発生とダメージ
- カスタマーハラスメント対策企業マニュアル
- さまざまな業界でのクレーム事例
- 人材育成につながる対応術や対応基準
- 知っておくべき刑法の知識と安心材料
- 再発防止・未然防止が企業を守る

内容につきましては、若干変更する可能性もございます。

カスタマーハラスメントの具体例

- ☞ 顧客が長時間居座る・長電話を続ける
- ☞ マスク着用や消毒を強く要望された
- ☞ 正当な理由のない過度な要求をされた
- ☞ 難癖をつけた代金の未払い・返金要求をされた

〈 10/24(火) カスタマーハラスメント対策のための人材育成セミナー申込書 〉 月 日

事業所名	(従業員数: 名)		業種	
所在地	〒 -		連絡先	TEL() -
				TEL() -
受講者氏名	受講方法	<input type="checkbox"/> 会場 <input type="checkbox"/> オンライン	メールアドレス	@
		<input type="checkbox"/> 会場 <input type="checkbox"/> オンライン		@
		<input type="checkbox"/> 会場 <input type="checkbox"/> オンライン		@

※オンライン受講を希望の方は必ずメールアドレスをご記入ください。前日までに「ZOOM」の招待URLを送付致します。
※本申込書にご記入いただきました個人情報につきましては、本セミナーの運営及び今後のセミナー等の情報提供のみに利用いたします。