

令和8年 **8.7 金** 14:00 ▶ 16:00

昨今注目され事業者においても対応を迫られている「カスタマーハラスメント」。令和8年10月から改正労働施策総合推進法に基づき、カスハラ対策が義務化されます。そこで、カスハラの基本的な概念から、企業が求められる対応、さらには実際の接客現場で役立つ対応力強化のためのノウハウをお伝えします。さらに、「カスハラ」の生まれるメカニズムを探り従業員を守る仕組みをどのように作っていけばよいかについて接遇の経験豊富な講師が実例を交えわかりやすく丁寧に解説いたします。

講師



(株)Fine HR 代表取締役 **津田 典子氏**

ANAで11年勤務。国際線チーフパーサーとしてトップレベルのチームマネジメントを発揮し、最上級のサービスを牽引。さらに教育訓練専任インストラクターとして、4年間で新人客室乗務員を400名育成、3000名超の社員教育を担当。採用コンサルタントを経て、現在は企業研修講師として全国で活躍、コミュニケーション、接客接遇、キャリアデザインを得意とする。2025年度東京都カスタマーハラスメント防止対策推進事業団体マニュアル作成専門家。

# カスハラ対策で 社員を守る 実務対策セミナー

令和8年10月からカスハラ対策が義務化されます！

セミナー概要

- ① カスハラ対策の義務化について
- ② カスハラ対策の「基本方針」と「対策マニュアル」
- ③ 現場で使えるカスハラ対応の基本とポイント
- ④ クレームをカスハラにしない対応テクニックなど

受講方法

- ① 会場受講 鹿児島商工会議所ビル4階「アイムホール」  
(鹿児島市東千石町1-38)
- ② オンライン受講 オンラインミーティングツール「Zoom」により受講

定員

会場受講:先着 **40名** オンライン受講:先着 **40名**

問合せ  
申込先

鹿児島商工会議所 経営支援二課

〒892-0842 鹿児島市東千石町1-38 鹿児島商工会議所ビル13階  
TEL.099-225-9534 FAX.099-227-1977 E-mail:shien2@space.ocn.ne.jp



受講料 **無料**

※下記申込書に必要事項をご記入のうえ、FAXまたはメールにてお申し込みください。また、上の二次元コード(鹿児島商工会議所HP)からのお申し込みもできます。

受講申込書

※切り取らずにFAX願います。

FAX:099-227-1977

鹿児島商工会議所 経営支援二課 行

令和8年 月 日

企業名	業種		
	従業員数		※家族・役員・パート アルバイトは除く
所在地 (〒 - )	受講者名		ふりがな
			ふりがな
連絡先	TEL	FAX	
受講方法	[ 会場 ・ オンライン ] ※どちらかに○をお願いします。		
E-mail	@		

※オンライン受講をご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。