

カスタマー ハラスメント 対策セミナー

～従業員を守り、安心して働ける職場環境を確保するために～

お客さまや取引先が従業員に威圧的な言動や理不尽な要求を突きつける「カスタマーハラスメント」が増加しており、社会の注目度も高まっています。カスハラは従業員に対する暴言や暴力、長時間の拘束など過剰な要求といった迷惑行為ですが、現状、クレームとの線引きが難しいと言えます。組織として従業員を守り、安心して業務ができるよう、一丸となってカスハラ対策に取り組む必要があります。本セミナーでは事例を含め、カスハラに発展しないための接客での注意点や初期対応についてお伝えします。



講師 Miyako Mori

モリブランニング代表
人材育成コンサルタント

森 みや子 氏

<講師プロフィール>

TBSキャスターとして、多くの番組・CMに出演する。キャスター時代の経験から分りやすい話し方は多くの評価をいただく。『人も組織も元気に』コミュニケーションを軸に、様々なテーマ・階層でのセミナー、講演、研修が可能。現場を見ているからこそその視点で職場の課題解決に取り組んでいる。毎年2000人の新入社員と向き合い、対象も管理職から学生、職種も幅広く対応。特に医療従事者、調剤薬局の接客、クレーム対応研修は得意とする。経営者視点をもちつつ明るく前向きにするセミナー、講演に登壇。

講座内容

1. カスタマーハラスメントの現状
 - カスハラに取り組む企業が続々
2. カスタマーハラスメントとは？
 - カスタマーハラスメントの定義
 - クレームとカスハラの境界線
 - なんでもかんでもカスハラではない判断基準
3. カスタマーハラスメントに発展させないために
 - こじらせないためのクレーム初期対応
 - 対応でのNGワード
4. カスタマーハラスメントへの対応
 - カスハラ事例から対応策を考える
 - 組織としての取り組み
5. カスタマーハラスメント対策の真の目的
 - お客様への真のサービスの提供のために

CUSTOMER HARASSMENT

日時 2025年 11月13日 木

会場 平塚商工会議所 会議室（平塚市松風町2-10）

受講料 無料 定員 30名（定員になり次第締切り）

14:00～16:00

対象 中小・小規模事業者（会員・非会員問わず）

お問合せ 平塚商工会議所 経営支援課 TEL 0463-22-2511 FAX 0463-24-0079

申込方法 下記申込用紙に必要事項をご記入の上、FAXまたはQRコードから11月4日（火）までに
お申し込みください。



.....（切り取らずにこのまま送信してください）.....

平塚商工会議所 経営支援課 行		カスタマーハラスメント対策セミナー参加申込書		令和	年	月	日
事業所名		TEL					
住 所		FAX					
受講者名		メール アドレス					