

カスタマーハラスメント対策研修

— 職員を守る「盾」を持つために —

ねらい

正当なクレームに対する「おもてなし力」、不当な要求にやんわり断る「はぐらかし力」、毅然と対する「おことわり力」を身につける。



講義



個人ワーク



グループワーク



ペアワーク

東京都において、全国で初めてのカスタマーハラスメントを違法とする条例が、2025年4月から施行されるなど、カスタマーハラスメント対策が注目されている。しかし実際のところ、理不尽な主張、不当要求、嫌がらせ行為に対して「具体的にどう対処したらいいの?」「有効な対応策はないの?」など、頭を悩ませている方が多いのではないかと。

本研修では、お客様ファーストの“接客”領域ではなく、“交渉”領域での対応が必要であると考え、その考え方と対応スキルを修習する。実際に起こりうる事例等を活用し、実践学としての対策/対応方法を学習する。



講師

株式会社話し方研究所 代表取締役

ふくだ けんじ
福田 賢司 氏

会場

松江会場

定員50名

日時 6月9日(火) 13:15~16:45

場所 島根県市町村振興センター

オンライン

定員50名

日時 6月10日(水) 13:15~16:45

場所 オンライン(Zoom)

プログラム

午後

- 講義 「行政を取り巻くカスハラの実状」
- 実習① 「厳しい局面を乗り越える対応」
- 講義 「不当要求（ハードクレーム）への対応」
- 実習② 「ハードクレーム事例研究」
- 講義 「カスハラへの実践的な対応」
- 実習③ 「カスハラ事例研究」

対象

- 主に住民からのクレームまたはカスタマーハラスメント等の対応が求められる部署
- 課長補佐級～管理監督者

こんな方におすすめ!

- カスタマーハラスメントに当たるかどうかの判断基準を知りたい
- 組織として統一的な対応・対策を講じるために役立てたい
- 行為者のタイプや傾向を知り、適切な対応方法を学びたい

受講者の声

*クレーム対応について、大変参考になった。クレームか正当な要求かをしっかり判断した上で、行政として公平公正な職務を全うしたい。

*クレームに対する基本的な心構えから、具体的な事例に対する対応方法まで、様々な視点から解説いただき、非常にためになった。業務でクレームに相対することが少なくないため、今日学んだことを業務で実践しながら身につけたい。また、上司や同僚にも研修内容をしっかりとフィードバックしたい。

*カスハラに対応する術を知らなかったため、命を失なったり身体や心に傷を負ったりする人がないように、今後もカスハラ対策を学んでいきたい。