

カスタマーハラスメント

対策セミナー 参加無料

お申込み
受付中



近年、商品やサービスを提供する企業に対して、顧客等が著しい迷惑行為を行ういわゆるカスタマーハラスメントが社会問題となっています。

東京都中小企業振興公社は、カスタマーハラスメント対策に係る体制整備等を支援するため、とるべき対策などについての知識・情報等を提供するセミナーを4回にわたり開催いたします。

第3回 現場対応編

～事例で学ぶ、習得する！カスハラ対応術～

開催日時

令和7年 **10**月**22**日(水) 15:00～16:50

無料・オンライン配信

申込締切 令和7年10月21日(火)15:00まで

東京都では全国初の**カスタマーハラスメントを防止するための条例が令和7年4月に施行**されました。本セミナーでは、**事例を中心に現場でカスハラが起きた際にどう対応すればよいのか、受講者参加型のワーク形式**で、実践的に学ぶ機会をご提供します。

セミナー内容 (予定)

- ・カスハラの定義 (カスハラとなる行為とは、見極め方 等)
- ・シチュエーション別の対応テクニック (電話対応、現場や窓口対応、SNS対応 等)
- ・不当な要求への対処方法 (土下座強要、暴言 等)
- ・初動対応すべきこと、2次対応者との連携
- ・通報すべき事例 などを予定

対象者 カスタマーハラスメントに対応する現場担当者、企業マネージャー、経営層 等
※第1,2回目セミナーのご参加有無に関わらず、ご視聴いただけます。

講師

つだ のりこ
津田 典子氏

<経歴>

全日本空輸株式会社(ANA)で11年勤務。国際線チーフパーサーとしてチームマネジメント力を発揮し、最高品質のサービス提供を牽引、さらに教育訓練専任教員として新人客室乗務員の育成と社員教育に力を注ぐ。採用コンサルティング企業での営業、管理職を経て、株式会社Fine HRを設立、現在は企業研修講師として全国で活躍中。著書として『最強のチームリーダーがやっている部下との距離のとり方』(フォレスト出版)がある。



お申込み・詳細はこちら！

<https://www.tokyo-kosha.or.jp/topics/2510/0014.html>

