

大切な従業員・スタッフを守るために

カスタマーハラスメント 対策セミナー

カスタマーハラスメント（通称：カスハラ）は、顧客・取引先から受ける嫌がらせや、過度なクレームのことを指します。お客様の理不尽な要求や言動は、経験の浅い従業員・スタッフが攻撃の対象となることが多くあります。そのような人を守り、離職を防止するために、国が定め、2026年度中に施行される「企業の義務化：カスハラ対策」について、企業側がすべきことが分かりやすく学べますので、是非ご参加ください。

カリキュラム

- カスタマーハラスメントとは？
- 急増する背景
 - お客様は「神様」から「お互い様」の時代へ
- 国の動き（カスハラ対策が企業の義務化へ）
 - 2026年度中の施行までに何をすればいいのか
- 日頃から心掛けること
 - ① 商売・ビジネスの基本
 - ② カスハラに遭う人の共通点を考えてみる
 - ③ 好感を持たれる人であるための「プロ意識」
- カスハラに至らせないクレーム対応
- 付け込まれる隙を与えない体制・風土づくり
- カスハラに遭ってしまった人へのメンタルケア

講師

(株)さくらコミュニケーションズ
代表取締役

ふるかわ ともこ
古川 智子 氏



江戸期創業大手老舗企業の管理職出身。教育担当責任者の時に「江戸しぐさ」をベースとした教育プログラムを構築しメディアから注目を集める。(株)さくらコミュニケーションズ設立後セミナーの開催実績は全国 47 都道府県で 3000 回を超す。著書「100%仕事成功のおもてなしの習慣」は Amazon でベストセラー獲得。テレビ・ラジオへの出演多数。東京五輪 2020 では、ボランティア向け基調講演を担当。カスハラに対しては 6 年前から警鐘を鳴らし対策セミナーを行っている。

開催要領

- 日 時 令和 7 年 11 月 11 日 (火) 14:00~16:00
- 場 所 上尾商工会議所 大会議室 (上尾市ニツ宮 750)
- 定 員 30 名 (定員になり次第締切り)
- 受講料 無料 (どなたでも聴講頂けます)
- 主催・問合せ 上尾商工会議所 TEL.773-3111
- 申込方法 二次元コードを読み取り、専用フォームからお申し込みください。



切り取らずにFAXでお送りください

上尾商工会議所 行 (FAX 775-9090)

会社名			
所在地			
TEL		メールアドレス	
受講者名		受講者名	