

グループ討議	事前課題	特別な持ち物
×	×	×

「従業員を守る」ための企業のカスハラ対策講座

～企業に求められている「待ったなし」のカスハラ対策～

講座時間

13:00～17:00（半日間）

講師名

ワールド・ヒューマン・リソース 常務取締役法務本部長・主席研究員 林 光男 氏

対象

個人の顧客への対応業務がある企業の経営層、カスハラ対策の担当者

ねらい

従業員が顧客から嫌がらせを受けたり高圧的な態度を取られたり、従業員の些細な言動を捉えて不当な要求をしたりといったカスタマーハラスメント（カスハラ）への対策が急務です。カスハラを受けた従業員は、心身に支障を来したために業務遂行が困難となり、最悪のケースでは仕事を続けられなくなり退職に至ることもあり得ます。

本講座では、企業に求められている「待ったなし」のカスハラ対策について、具体的事例を交えながら解説します。

講座カリキュラム

1. 今、なぜカスタマーハラスメント（カスハラ）への対応が求められているのか

- (1) 企業にカスハラへの対応が求められている背景
- (2) 他のハラスメント対応との共通点と相違点
- (3) 重要な「従業員を守る」という視点

2. カスハラとクレームとの違い（カスハラの判断基準）

- (1) カスハラの意味
- (2) クレームとカスハラを区別する基準
- (3) カスハラにより企業・従業員が被るダメージ

3. 企業に求められるカスハラ対策

- (1) 「カスハラを許さない」という方針決定の重要性
- (2) 判断を現場任せにしないための仕組み
- (3) カスハラへの「毅然とした対応」とは

4. カスハラの対応例（様々なケースを想定して）