

カスハラを未然に防ぐ 顧客対応コミュニケーション術

顧客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、従業員が休職に追い込まれる、退職するなど深刻な被害も起きています。本講座では、お客様との関係性を守りながらカスハラを未然に防ぐ方法や、毅然とした態度で問題解決へ導くための具体的な対応手順、実践的なテクニックなど、様々な事例を交えてわかりやすく解説します。ぜひご参加ください。

■日 時：2026年1月29日（木） 午後2時～4時

■会 場：オンライン（ライブ配信）

■参加費：無料（先着30名）

■講 師：株式会社Fine HR
代表取締役 **津田 典子** 氏



【講師略歴】

ANAでファーストクラス客室乗務員、チーフパーサー、教育専任教官として11年勤務。3000名超の社員教育に関わる。採用コンサルティング会社を経て、現在は企業研修講師として全国で活躍中。昨年度のカスハラに関する研修・講演は40回を超える。和光大学非常勤講師。2025年度東京都カスタマーハラスメント防止対策推進事業にて業界団体マニュアルの作成指導に関わる。

<主な内容（予定）>

- ・義務化に向けてやるべき対策
- ・カスハラとは、カスハラの見極め
- ・カスハラ的基本的な対応方法
- ・未然に防ぐ接客方法 など

お問い合わせ先 東京商工会議所荒川支部（担当：中條）
〒116-0002 荒川区荒川2-1-5 セントラル荒川ビル9階 TEL 03-3803-0538

お申込方法 ※ウェブサイトでのお申し込みができない場合は、電話でお問い合わせください。

東京商工会議所ホームページ上部、「イベント検索」よりお申し込みください。

【イベント番号】No. 206713

イベントを検索



イベント番号を入力してEnterキーを押してください。

※ご記入いただきました情報は、当該セミナーに関する連絡・記録のために使用いたします。また、東京商工会議所からの各種情報提供のために使用する場合もございます。FAX配信停止を希望の方は、下記「FAX停止希望」欄左に☑とご記入の上、荒川支部FAX（03-3802-2729）へ返信ください。

FAX停止希望

【オンライン配信にあたっての注意事項】

- ・「ZOOMミーティングID/PW」はセミナーの3日前までに電子メールにて送付致します。
- ・データ通信容量については受講者ご自身で確保をお願いします。有線LANまたはWi-Fi接続を推奨します。
- ・事前に各自の端末から右記URLにアクセスし、Zoomアプリのダウンロードが必要です。https://zoom.us/download
- ・本セミナーのコンテンツ（動画や資料等）に関する著作権は、講演者、当所、その他の著作権者に帰属します。
- ・本セミナーコンテンツの複製、上映、公衆送信、展示、頒布、譲渡、貸与、翻案、翻訳、二次的利用等は目的の如何を問わず禁止とします。
- ・当日の接続トラブルには対応いたしかねますので、予めご了承ください。