

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。カスハラにも様々なタイプがありますが、実は初期対応の仕方で未然に防げるタイプのカスハラがあります。本講座では、カスハラを未然に防ぐ顧客対応方法について、様々な事例を交えてわかりやすく解説します。

東京都のカスタマーハラスメント防止条例も本年4月に施行されました。ぜひこのタイミングで自社のカスハラ対策をはじめませんか。

<開催概要>

日時

2025年10月16日(木)
14:00～16:00

Zoom開催

(各自事務所・ご自宅からご参加ください)

※10月14日申込締切

※セミナー前日までにミーティングIDとパスコードを頂いたメールアドレス宛にご連絡します。

講師

Fine HR 代表

津田 典子 氏

～プロフィール～

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。24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。



対象

23区内の事業者(先着50名)

～こんな方におすすめ～

カスハラ対策がまだ出来ていない店舗・企業の方
従業員に接客を楽しんで仕事をして欲しい経営者
営業・販売時のコミュニケーション力を上げたい方

内容

- ・カスハラの3つのパターン
- ・カスハラが起こるメカニズム
- ・事例で考えるカスハラを未然に防ぐ方法
- ・対応レベルを上げるための日常の取り組み

申込

①②いずれかの方法でお申し込みください

①東商マイページからのお申込み

東京商工会議所HP内、ロゴ横の「イベント検索欄」に“**205748**”と検索し、お申込みください(東商マイページへの登録が必要です)

②FAXまたはメールにてお申込み

下記をご記入の上 FAX(03-3283-7988)までお送りいただくか、
下記の項目をメールにてsoudan@tokyo-cci.or.jpまでお送りください

イベントを検索 🔍

二次元コードからも
申込可能！

会社名 屋号			名前	
電話番号 ()		住所		
メールアドレス (オンライン開催のため 明確にご記載ください)				

※ご記入いただいた情報は当該セミナーに関する連絡・記録、東京商工会議所からの各種情報提供のために使用いたします
※FAX配信の停止をご希望の方は、恐れ入りますが上記までご連絡ください。

<お問合せ先> 東京商工会議所 経営相談担当 ☎03-3283-7700