

カスタマーハラスメント対策セミナー

キーワードは

「判断軸」 「実践知」

解決の99%は初期対応とチーム力!!

スタッフに対する暴言、長時間の執拗な質問、大声で騒ぐなど『顧客第一主義』を逆に近年お客様の要求レベルは急速に上がり、それにかこつけて「カスタマーハラスメント(=悪質なクレマー)」も確実に増えています。その結果、対応に時間が割かれ、他のお客様に迷惑が掛かるだけでなく、本来の業務に専念できない職場環境にスタッフの士気は下がり、心労は増え、退職につながるケースも・・・

そうなる前に「間違いのない言葉・間違いのない手順・間違いのない提案」で、誠実なクレーム対応を身につけることが急務です。本セミナーでは、カスタマーハラスメント対策をスタッフ教育の機会と捉え、対処療法に留まらない人材戦略・危機管理実践の一助として、事例ともに解決までの実務を体系的にご紹介します。

講演内容

1. カスタマーハラスメントへの基礎知識
2. カスハラの本体と昨今のカスハラ事情
3. なぜカスハラが起きるのか
4. 解決のカギ『判断軸』 - デッドラインを見極める
5. 解決の原動力 - 組織的対応で人が育つ

講師

株式会社みおつくしパートナーズ 代表取締役

リスクコンサルタント

水口 由美子

大学卒業後、大手ファイナンス会社の社長秘書として15年間勤務の後、社内外のハラスメント防止専門のリスクコンサルタントにキャリア転換。経営者の皆様から多岐にわたるご相談を受け、関与先企業数延べ約105社の危機管理対策を23年わたり実施、その解決率は95%に及ぶ。2020年ハラスメント防止法施行に合わせて「外部相談窓口“kikiCall®”」を開設。ハラスメントが起きる前を重要視し、組織のコミュニケーションのあり方（環境作りと関係作り）に重点を置いた研修やセミナーを継続している。

資格：キャリアコンサルタント



セミナー参加申込書 FAX：06-6762-5015

日時

2024年 **6/21** **金**
16:20~17:30

※セミナー終了後、17:50から新入会会員歓迎会を含む交流会を開催いたします。

(交流会参加ご希望の方は、申込書欄の参加者名の右欄の交流会参加欄の「有」に○印をご記入ください)

会場

大成閣

大阪市中央区東心斎橋 1-18-12
TEL:06-6271-5238

参加費

無料 (法人会員 定員40名)

交流会参加費：3,000円

問い合わせ

公益社団法人 **南納税協会**

TEL：06-6762-2457

申込期限

6月14日(金)

申込方法

お申し込みは右欄にご記入の上、切らずにそのままFAXにてお送りください。

◇ご記入いただきましたお申し込み情報につきましては、セミナー情報のご案内やご連絡だけに使用させていただきます。

フリガナ		
法人名		
業種		
所在地	〒 ー	
TEL		
FAX		
(フリガナ) 参加者名	部署・役職	交流会参加 有・無
(フリガナ) 参加者名	部署・役職	交流会参加 有・無

※当日発熱等の症状が疑われる方は受講をお控えください。