

カスハラを起こさせない接客術

郡山商工会議所
制度改正等の課題解決環境整備事業

現場で役立つ! “カスハラ”対策セミナー

“カスハラ”を事前に防ぐための接客・クレーム対応

日時 **8/28** 木
令和7年
14:00~16:00

受講料 **無料**
定員 **30名**
会員・非会員 問わず 先着順

対象者/中小・小規模事業者(会員・非会員 問わず)

会場 **郡山商工会議所 6F (中ホールA)**

〒963-8005 福島県郡山市清水台1丁目3-8

※駐車場(有料)は限りがございます。 ※当所駐車場が満車の場合は近隣の有料駐車場をご利用ください。

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」(カスハラ)が増加しており、従業員が精神疾患を発症するなど深刻な被害も起きております。カスハラは顧客や取引先が加える暴言や長時間の抗議、土下座の強要など過剰な要求といった迷惑行為であり、客としての立場を利用するため、クレーム対応との線引きも難しい面があります。よって、現場での初期対応や未然に防ぐ丁寧な接客がとても重要です。本講座ではカスハラ事例などを含め、接客での注意点や苦情処理の方法等をわかりやすく解説します。是非、この機会にご参加ください。

内 容

- ◆カスハラとクレームの違い
- ◆クレームからカスハラへ移行させないクレーム対応のコツ
- ◆カスハラの基本対応法
- ◆カスハラを未然に防ぐ接客法
- ◆カスハラに対応できる組織体制



Noriko Tsuda
Fine HR代表 元ANA客室乗務員



津田 典子氏

【講師プロフィール】

ANAで11年勤務。国際線チーフパーサーとしてトップレベルのチームマネジメントを発揮し、最上級のサービス提供を牽引。さらに教育訓練専任インストラクターとして、4年間で新人客室乗務員を400名育成、3000名超の社員教育を担当。採用コンサルタントを経て、現在は企業研修講師として全国で活躍、組織内コミュニケーション、接客接遇、キャリアデザインを得意とする。「明日から自ら行動できる」わかりやすい教え方が強み。和光大学非常勤講師。

お申し込み方法 ①・②のどちらかの方法でお申し込みください。

① WEBにてお申し込み

右記QRコードを読み込む →



② FAXにてお申し込み

下記申込書に必要事項を記入しFAXしてください

お問合せ

郡山商工会議所
中小企業相談所 経営支援課

TEL.024-921-2621 E-mail:admin@entre.gr.jp

参加申込書 8/28(木)『カスハラを起こさせない接客術“カスハラ”対策セミナー』

郡山商工会議所行→ **FAX.024-921-2640**

※切らずにそのまま送信してください

お申込日

令和7年

月

日

申込締切

() 定員になり次第締切

事業所名				業種	
所在地	〒			TEL	
受講者氏名	①	E-mail			
	②	E-mail			

※ご記入頂いた情報は、当会からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。

主催/郡山商工会議所