

「現場」と「組織」で職場を守る

カスハラ カスタマーハラスメント

対策セミナー

お客様対応の現場では、過度な要求や不当なクレームが従業員を追い込む「カスタマーハラスメント」が問題となっています。

本セミナーでは、無理な要求と正当な要望を見極めるポイントから、現場で使える対応のコツや組織で取組む対策等を解説。働く人を守りながら、より良いサービスを提供するためのヒントが得られます。

日程:2026.1/30(金)

場所:洲本商工会議所

洲本市経済交流センター 2階多目的ホール

※当会館には駐車場が数台分しかございませんので、恐れ入りますが近隣の駐車場をご利用下さい。

一般社員向け ~現場で役立つ対応の基本~

《第1部》 13:30~16:30

① カスタマーハラスメントの現状を知る

カスタマーハラスメントが生まれた背景や現状、クレームとの違いを理解する

② 発生確率を下げるためにできること

対応時の基本姿勢と、発生確率を下げるためにできることを考える

③ チームで対応することの重要性

一人で抱え込むことなく、チームで対応することの重要性を学ぶ



経営者・管理職向け ~組織を守る体制づくり~

《第2部》 17:00~19:00

① カスタマーハラスメントの現状を知る

生まれた背景やクレームとの違い、組織に及ぶ影響を理解する

② カスタマーハラスメントの種類と、組織として備えるべきこと

9つのタイプを理解し、他社取り組み事例から自社で備えることを考える

③ カスタマーハラスメントに強い組織を創るために支援体制構築

組織としての体制づくりと、従業員の指導育成について必要性を理解する

【問合せ先】

洲本商工会議所 中小企業相談所(担当:森明・坂本久)

TEL:0799-22-2571 FAX:0799-24-1550 (受付時間:平日9:00~17:00まで)

Email:sien@sumoto-cci.org

主催:洲本商工会議所

後援:淡路市商工会・南あわじ市商工会・五色町商工会・淡路経営者協会・淡路地域雇用開発協会

定員

各30名

受講料

会員:無料

一般:2,200円(税込)

※当日受付にて徴収いたします。

講師プロフィール



株式会社
ビジネスプラスサポート
人財育成プロデューサー

竹内 真佐子 氏

多くの部下と共に働き、人財育成しながら組織をまとめた女性管理職としての実務経験が持ち味。若い世代から管理職までの悩みがわかるからこそ、具体的なヒントやコツを臨場感を持って楽しく伝えることを得意としている。また、コーチングを学んだ経験から「ご機嫌で働く人を増やす」ことをモットーに、様々な質問で参加者の気づきと自発的行動を促し成長につながる研修を実施している。

実績

- 三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社
- SMBCコンサルティング株式会社
- 一般社団法人日本能率協会
- 株式会社NCBリサーチ&コンサルティング
- 株式会社OKB総研
- 自治体 他

資格

- (一社)日本産業カウンセラー協会認定 産業カウンセラー
- (一社)プロティアンキャリア協会 認定ファシリテーター
- (一社)日本アンガーマネジメント協会認定
アンガーマネジメントファシリテーター®

カスタマーハラスメント対策セミナー

受講申込書

◇日 時 2026年1月30日(金)

《第1部》13:30~16:30 《第2部》17:00~19:00

◇場 所 洲本商工会議所・洲本市経済交流センター 2階多目的ホール

《申込方法》 いずれかの方法によりお申込みください。

①当所ホームページよりお申込み ⇒ <https://www.sumoto-cci.org/>

②右記QRコードよりお申込み ⇒



③FAXでのお申込み

下記に必要事項をご記入の上、お申込みください。

洲本商工会議所 森明・坂本久行 FAX:0799-24-1550

事業所名		
担当者名	(役職:)	
連絡先	T E L : F A X : E m a i l :	- - - - @
参加者名	① (役職:)	第1部 · 第2部 参加する方に○(両方の場合も○)
	② (役職:)	第1部 · 第2部 参加する方に○(両方の場合も○)
	③ (役職:)	第1部 · 第2部 参加する方に○(両方の場合も○)

※本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、商工会議所からの連絡、情報提供の目的のみに使用いたします。