

泣き寝入りしない！従業員を守るカスハラ対応術 ～“カスハラ対策”は企業の命運を左右します～



講師 津田 典子 氏

- ・Fine HR 代表
- ・国家資格キャリアコンサルタント
- ・人財育成コンサルタント

【プロフィール】

元 ANA 国際線チーフパーサー、客室乗務員選任インストラクター。4年間で新人 CA を 400 名育成、3,000 名超の社員研修を担当。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。これまでにカスハラ対策セミナー・研修は 50 回を超え、企業のカスハラ対策支援にも関わる。和光大学非常勤講師。

近年は、顧客が店員や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、被害者が精神疾患を発症するなど深刻な被害も起きています。

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。

今回のセミナーでは、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、被害を受けた場合の店側・会社の対応をわかりやすく解説いただきます。是非、この機会にご参加ください。

主な講座内容

- ・カスハラとは
～カスハラの3つのパターン～
- ・カスハラ対策の3ステップ
- ・カスハラの基本対応
- ・接客スキルでカスハラを未然に防ぐ
- ・カスハラに対応するための組織づくりなど

◆日時 令和7年 10月1日(水)
14:00～16:00

◆申込方法

右記 QR コードまたは
当所ホームページよりお申込みください。
(申込締切:令和7年9月19日(金))



◆会場 長岡商工会議所 会議室 (長岡市表町3丁目1-8 リナシエビル3)

※当日ご都合の合わない方のために期間限定のアーカイブ配信を予定しています。

◆受講料 無料 (会員・非会員 問わず)

◆対象 中小・小規模事業者 (会員・非会員 問わず)

◆定員 50名 (先着順)

<主催> 長岡商工会議所 TEL:0258-32-4500

<担当> 経営支援グループ E-mail:keiei@nagaokacci.or.jp