

チームで対応する

カスタマーハラスメントセミナー

11月11日 水

レクザムホール 小ホール棟 4階 大会議室
10:00 - 16:30 【受付 9:30～】

プログラム

1. カスタマーハラスメントの現状を知る

- (1) カスタマーハラスメントはなぜ起こるのか
 - ・ 生まれた背景とデータが示す現状
 - ・ 組織への影響
- (2) 自社で発生していること
 - ・ 私が受けた(報告を受けた)カスタマーハラスメント【グループワーク】
- (3) クレームとカスタマーハラスメントの違い【グループワーク】
 - ・ 自社の定義を持つことの重要性
- (4) クレームからカスタマーハラスメントへ発展する分岐点
 - ・ 初期対応における判断の分かれ道

2. 発生確率を下げるためにできること

- (1) 9つのタイプとその特徴
 - ・ 代表的なカスタマーハラスメントの種類
- (2) 個人ができること【グループワーク】
 - ・ 丁寧な基本対応
 - ・ 相手を知る(距離の取り方、気持ちに寄り添う)
- (3) 組織ができること【グループワーク】
 - ・ 上司、管理職に期待する関わり方
 - ・ 他社の事例紹介
 - ・ 自社で決めておきたいこと

3. チームで対応することの重要性

- (1) 一人で抱え込まないためにできること【ケーススタディ】
- (2) 心理的安全性の高いチームをつくる
 - ・ 発生したことをすぐに報告・共有できる関係性
 - ・ 誰かのせいにならずチームで対応する考え方
 - ・ 発生事例を学びに変える
- (3) 「自分自身・働く仲間・関わる相手・会社」を守るためにできること【グループワーク】

4. 未来に向けて動き出す

- (1) 1日の学びを振り返る【グループワーク】
 - ・ グループ内での不明点、気づきの共有
 - ・ 講師への質疑応答
- (2) 明日からの行動宣言

「発生時に一人で抱え込ませず
組織で取り組むための対応力を養う」

カスハラ対策が義務化されます

令和7年6月に改正労働施策総合推進法が成立・公布され、事業主にはカスタマーハラスメントから従業員を守るための取り組みが求められます。当セミナーは以下3つの目的に合わせたプログラムを通して、カスタマーハラスメントへの対応方法を皆さまと一緒に考えます。ぜひ、この機会に組織のレジリエンスを強化しましょう。

- ① カスタマーハラスメントの発生構造を理解し、事例をもとに、初期対応の分岐点に気づく
- ② ひとりで抱え込まないために、対話を通してチームで対応する考え方を理解する
- ③ チームで対応するために、自分の立場でできる一歩目を明確にする

申込要領

● 参加費 (1名様分)

| 会員企業 | 一般企業 |
|--|----------------|
| 8月末迄にお申し込みの場合 「早期割引」適用 26,730円 | 35,200円 |
| 9月以降にお申し込みの場合 29,700円 | |

- ※ テキスト代、昼食代(お弁当)、消費税を含みます。
- ※ 会員企業は、3名以上の申込で「複数割引」が適用となります。
- ※ 「早期割引・複数割引」の詳細は当本部のHPをご参照ください。

● 申込方法

当本部のHP(<https://www.spc21.jp>)より、お申し込みください。参加者の変更・キャンセルはマイページからお手続きいただけます。初めて事業へお申し込みされる方は、下記のお手続き方法を参考にご登録をお願いいたします。なお、11月10日(火)以降のキャンセルは、参加費の全額を申し受けますので、代理の方のご参加をお願いします。

● 申込期限

2026年11月9日(月)

ただし、申込数が定員に達し次第、受付を締め切りいたします。ぜひお早めにお申し込みください。

● 支払方法

セミナー終了後、連絡担当者様宛に請求書を郵送いたします。請求書記載の期日までに、四国生産性本部の指定口座へお振り込みをお願いいたします。なお、恐れ入りますが振込手数料は貴社にてご負担願います。

講師紹介

株式会社ビジネスプラスサポート
人育成プロデューサー

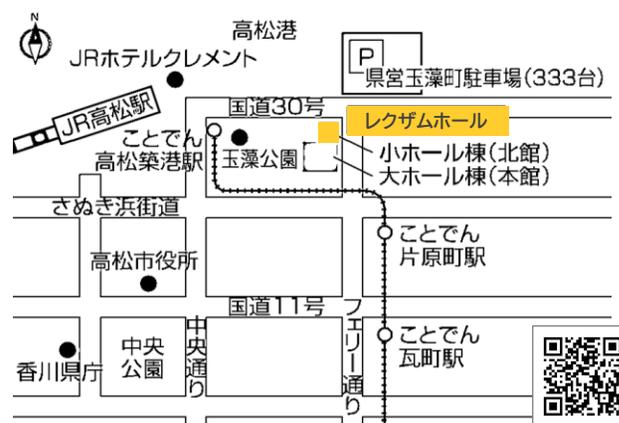
たけうち まさこ

竹内 真佐子 氏



多くの部下と共に働き、人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。

会場案内



レクザムホール (香川県県民ホール) 小ホール棟4階 大会議室

高松市玉藻町9-10 TEL:(087) 823-3131

※ 車にてご来場の方は近隣の有料駐車場をご利用ください。

個人情報の お取り扱い について

- (1)参加申込によりご提示いただきました個人情報は、当本部の個人情報保護方針に基づき、安全に管理し、保護の徹底に努めます。なお、当本部個人情報保護方針の内容については、当本部ホームページ(<https://www.spc21.jp>)をご参照願います。参加されるご本人、申込責任者の皆様におかれましては、内容をご確認・ご理解の上、お申込みいただきますようお願いいたします。
- (2)個人情報は、本セミナーに関わる参加者名簿等の作成ならびに当本部が主催・実施するサービスのご提供や事業のご案内のために利用させていただきます。但し、法令に基づく場合などを除き、第三者に開示、提供することはありません。
- (3)個人情報の開示、訂正、削除については、総務広報部個人情報保護担当窓口(TEL:087-887-0512)までお問い合わせください。

参加申込方法

当本部のホームページから以下の手順でお申し込みください。
※既にマイページをお持ちの方はログインしてお申し込みください。

【マイページをお持ちでない方のお手続き方法】

① 希望セミナーを選択



② 「お申し込みはこちら」を選択



③ 連絡担当者(申込窓口)のメールアドレスを入力して「送信」を選択



スマートフォンでの
お申込みはこちら



④ 「お申込情報入力ページURL」メールが登録アドレスへ届きます。URLにアクセスのうえログインいただき、お客さま情報、連絡担当者情報、参加者情報など必要事項を入力・内容確認のうえ、「送信」を選択



⑤ 「お申込完了メール」が届きます。マイページのログインURL・初期パスワードも併せて記載してありますので、次回からはマイページよりログインされますと、お客さま情報の入力の手間が省け、スムーズにお申し込みや情報変更などが行えます。(初期パスワードの変更をおすすめします)

※30分以内に「お申込完了メール」が届かない場合は受付できていない可能性がありますので、当本部までお問い合わせください。