

中小企業のカスタマーハラスメント問題



カスハラへの対策、あなたはどのようにしますか？

近年増加傾向にあるカスハラとは、「カスタマーハラスメント」の略称であり、カスタマー（顧客・取引先）から受ける嫌がらせや、過度なクレームのことを指しますが、それらから従業員や会社を守れるように対策は十分に取れているでしょうか？

お客様からの理不尽なクレームが業種を問わず頻発している昨今、対応したスタッフに精神疾患の深刻な被害が急増しています。また、カスハラは社内のハラスメントとは違い、社外の顧客関係が複雑にからんだデリケートな問題です。悪質かどうかの線引きも難しく、対応を担当した個人の能力では解決できないこともあります。トラブルから組織や従業員を守るため、現場だけでなく、会社が一丸となって取り組む働きかけを推進することが重要です。

カスタマーハラスメントから従業員を守るためには、想定される事案に応じて社内ルールを作成しておくなど、事前に対策を講じる必要があります。

この講習会で、被害を回避するために事例を踏まえながら対応術を習得しましょう。

【カスハラに該当する行為】

- ・逆らえない立場の従業員や店舗スタッフに、無理難題や謝罪を大声で求める
- ・長時間にわたり顧客が従業員を拘束する
- ・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言

※カスハラは小売・サービス業だけの問題ではありません。全業種に対して対策が求められていますので、この機会に是非ご参加ください。

参加をご希望の方は裏面の「参加申込書」にご記入の上、FAXにてお申込みください。

参加申込書

講習会開催日程

日時 令和5年10月13日（金）午後2時～4時

開催
方法

会場直接参加とZoomによるハイブリット開催

《会場》

宇都宮卸商業団地協同組合・中会議室

宇都宮市問屋町3172-1（TEL 028-656-2323）

《オンライン》

- ・Web会議ツール「Zoom」を使用します。
- ・インターネット環境があれば自宅や職場から参加が可能です。

テーマ

「従業員と会社を守る！カスハラ予防・対策セミナー」

講師

ジャイロ総合コンサルティング株式会社 毎田亜由美氏

（講師紹介）大手出版社の経営する学習塾にて、営業、講師、新規施設マネージャーに従事、年上の部下のマネジメントも経験し講習会動員率2年連続全国1位、講習会動員率ギネス賞受賞。その後、人材育成コンサルタント・企業研修講師として、ハラスメント研修・ハラスメントカウンセリング、カスタマーハラスメント研修、クレーム対応研修等にて組織の活性化に貢献。

下記にご記入の上、FAX等でお申込みください。

FAX : 028-635-2302

申込期限 : 令和5年10月6日

組合名又は 企業名	電話番号			FAX番号	
参加者名				役職	
参加方法 (○を付けてください)	会場	オンライン	メールアドレス		
個別相談	希望する ・ 希望なし				
	※ ハラスメントに関する事項で相談がある方は、「希望する」に「○」をご記入ください。個別相談がある方は、会場参加でお申込みください。				