

カスタマーハラスメント 対策実践セミナー

開催日 2024年 7月10日(水)
2025年 3月 5日(水)

会場 日本能率協会 研修室
(東京都港区芝公園)

対象 ・お客様対応部門の新任担当者・ご自身のスキルを確認したい方
・人事、労務部門、品質保証部門、リスクマネジメント部門のマネジメント層の方

参加のおすすめ

以下のおなやみをお持ちのお客様に、ご参加をお勧めしております。

- ・監督官庁や消費生活センターなどに「エスカレーション」されるケースがあり、どう対処すべきか悩ましい。
- ・いわゆる「カスハラ」はお断りしたいが、実際はなかなか断れない。他社はどのようにやっているのか。
- ・「CS(お客様満足)」に取り組んできたこともあり、お客さまに対して「毅然と」対応するマインドが弱い。
- ・厚労省のガイドラインも参考にしているが、「自社にどう当てはめるか」や「具体策」が難しい。
- ・対応の録音や録画などどこまでやって良いのか、どういう注意が必要か実務的な相談相手がない。
- ・苦情やカスタマーハラスメントに対応する社員のメンタル面の不調も心配される。
- ・従来のマニュアルやガイド・規程ではカバーしきれないが、なかなか見直しに手が付けられない。
- ・経営からは「適切に対応を」と言われるが、現場は孤軍奮闘になる懸念がある。

ねらい

カスタマーハラスメントの「撃退」の方針や具体的な対応について、「自社における素案」を作るところまで解説、演習を通じて支援いたします。

特徴

業種、業界は違っても「カスタマーハラスメント」は「撃退」すべきものであり、基本的な方針は変わりません。

本セミナーでは自社の理念やこれまでの顧客対応のあり方も踏まえつつ、豊富な他社事例、具体的なケースについての質疑応答を通じて、自社流のルールや体制の「素案」を作成することができます。

プログラム

昼食時間 12:00~13:00

10:00

1 カスタマーハラスメントと対策の必要性

- ・苦情、クレームとの違い
- ・自社の従業員と健全なお客様を守る

2 カスタマーハラスメント「境界線」の判定

演習

- ・食品、通信、航空などのBtoCでの事例
- ・「まれ」な例としてのBtoBでの事例

3 カスタマーハラスメント 「撃退」と「防止」のあり方

- ・見極めるのは人ではなく言動
- ・判定できても「撃退」できなければ意味がない
- ・撃退するための工夫とチームの意義
- ・理解しておくべき法令
- ・カスタマーハラスメントの「防止」2つのアプローチ

17:00

4 自社の方針を考える

- ・原則は変わらない
- ・具体例や自社ならではの「境界線」を整理する
- ・ルール作り・・・「規程」を書いてみよう
(テンプレートあり)

5 組織・職場における取り組み

- ・カスタマーハラスメントの対応と防止に必要なスキル
 - ・簡易的なロールプレイングによる理解促進
- 演習
- ・「撃退」と「防止」力を高める研修や職場での取り組み事例

※プログラム・スケジュールは変更することがありますのでご了承ください。

◆ 関係部門・関心のある方へご回覧・ご紹介ください。

カスタマーハラスメント対策実践セミナー

関連セミナーのご案内

■ 顧客維持・拡大のための

CS向上・CX改革セミナー

セミナーID **100272**



会 場：日本能率協会 研修室（東京都港区芝公園）

会 期：2024年 9月25日(水)～26日(木)

講 師：江渡 康裕 (株)日本能率協会コンサルティング
CX・EXデザインセンター シニア・コンサルタント

渡邊 聡 (株)日本能率協会コンサルティング
CX・EXデザインセンター シニア・コンサルタント

講師紹介 (敬称略)

江渡 康裕

(株)日本能率協会コンサルティング

CX・EXデザインセンター シニア・コンサルタント

顧客満足度を起点とした経営改革を主軸とし、BtoC、BtoB の双方で、CS 戦略・マスタープランの立案からその実践、マーケティング機能強化支援などを手がける。

また様々な事業における顧客視点での営業強化、ソリューション営業のプロセス構築・スキルアップ、SFA を活用した活動管理、顧客接点の再設計などの経験も豊富である。

顧客理解を深めるための、CS 調査や顧客情報収集の仕組づくり、VOC(お客様の声)活用などにも精通している。

お申込みについて

定員になり次第、申込受付を終了します。お早めにお申込みください。

1



パソコン(各種検索サイト)からダイレクトで

セミナーID(半角数字) **JMA 152585** で検索

もしくは、<https://school.jma.or.jp/>

※貴社の情報セキュリティ方針等でwebからのお申込みが難しい方は
JMAマネジメントスクールまでお電話にてお問い合わせください。

TEL : 03(3434)6271

2



スマートフォン
タブレットから



参加料 (消費税込)

一般社団法人日本能率協会法人会員	64,900円/1名
上 記 会 員 外	77,000円/1名

※参加料にはテキスト(資料)費が含まれています。

※昼食の提供はございません。(各自でご用意ください。)

※法人会員ご入会の有無につきましては、下記HPにてご確認ください。
<https://www.jma.or.jp/membership/>

※参加申込規定はJMAマネジメントスクールのWebページ(<https://school.jma.or.jp/>)に掲載しておりますのでご確認、ご同意のうえお申込みください。

プログラム内容に関する問い合わせ先 (企画担当)

一般社団法人日本能率協会 経営・人材革新センター

〒105-8522 東京都港区芝公園3-1-22 TEL : 03(3434)1955(直通)

申込に関する問い合わせ先 (参加証・請求書・キャンセル・変更などに関する内容)

JMAマネジメントスクール TEL : 03(3434)6271

電話受付時間 月～金曜日9:00～17:00 ただし祝日を除く

E-mail : seminar@jma.or.jp FAX : 03(3434)5505

会場案内 会場地図は、参加証送付時にご案内いたします。

日本能率協会 研修室

〒105-8522 東京都港区芝公園3-1-22

参加定員 20名 ※最小催行人数に満たない場合は中止する場合がございます。

キャンセル・参加日程変更の規定

キャンセルご連絡日	キャンセル料	日程変更手数料 (年度内一回限り)
開催15日前～開催8日前 (開催当日を含まず)	参加料の10%	無 料
開催7日前～前々日 (開催当日を含まず)	参加料の30%	5,500円(税込)
開催前日および当日	参加料の全額	7,700円(税込)

参加日程の変更については、変更後の日程で確実に参加すること、かつ手数料をお支払いいただくことを条件に1回のみ可能といたします。

電話でご確認後、所定のお手続きをお取りください。万一キャンセルの場合、初回のお申出の日付により上記キャンセル料が発生します。なお変更後の日程のキャンセルの場合も上記キャンセル料を申し受けますのでご了承ください。変更は同年度内(4月～翌年3月)に限りです。

(注)変更・キャンセルの場合は必ずJMAマネジメントスクールの問い合わせフォームよりご連絡ください。

日本の経営革新

×
学びと成長



日本能率協会(JMA)は、企業経営の要である「ひと」の力を最大にすることを通じ、新たな経営・組織づくりに貢献します。

社長・役員向けプログラムのほか、次世代経営者・幹部育成のための長期プログラム、役職別の能力開発研修、人事・教育、マーケティング、営業、開発・設計・技術、生産、購買・調達など専門領域のスキルアップ研修など年間2,000本以上の公開型研修を開催しています。また、企業・自治体・学校向け、個別課題解決支援も行っています。

会員制度のご案内

一般社団法人日本能率協会は法人を対象とした法人会員制度を設け、セミナー参加料割引をはじめ各種サービスを提供しております。
是非この機会にご入会をご検討ください。

詳細は

<https://www.jma.or.jp/membership/>

JMAが選ばれ続ける4つの理由

1 現場課題に
合わせた
プログラム内容

2 実践力のつく
演習

3 研修結果を
継続させる仕組み

4 多様な業界、
業種と交流