制度改正等の課題解決環境整備事業

# カスタマーハラスメント対策セミナー

## 9/12(金) 13:30-15:30

### 組織で“カスハラ”を防ぐためのクレーム対応・接客術

近年「カスタマーハラスメント」（カスハラ）が増加しており、従業員が精神疾患を発症するなど深刻な被害も起きております。まずは正当なクレームとカスタマーハラスメントの違いを理解して組織として対応することが重要です。本講座ではカスハラ事例などを含め、組織としての対応やクレーム処理、接客のポイントを学んでいただきます。ぜひ、この機会にご参加ください。

-主な講座内容-

- ハラスメント防止 ～従業員を守るために～
- カスハラとクレームの違い
- カスハラが組織に与える影響
- カスハラ対処術例
- 一歩先の接客術

～組織で「カスハラ」を防ぐためのクレーム対応・接客術とは?～

◆会場　**留萌産業会館**（留萌市錦町1-1-15）
**オンラインでも受講可能です**

◆受講料　無料（会員・非会員 問わず）

◆対象　中小・小規模事業者

◆定員　20名（先着順）

◆申込締切日　2025年9月3日（水）

主催　留萌中小企業商工会議所

共催　留萌青色申告会

〈講師プロフィール〉

ふじしろ　みゆき
**藤城 美幸** 氏

・日本アンガーマネジメント協会公認講師
（アンガーマネジメントプロフェッショナルインストラクター）

花博コンパニオン業務従後、ツアーコンダクターとして30年に渡る接客の最前線で、自身もカスタマーハラスメントを数多く体験する。現場のリアルを熟知しており、自身の体験とその時の組織の対応を、臨場感を持って受講者に共有することができる講座は各地で好評を得ている。

【ご注意事項】

・本セミナーで提供するスライド、動画、画像、音声等のコンテンツの全部または一部は、本セミナーの受講用途でのみご利用ください。
・無断で、本セミナー資料およびコンテンツの複製、上映、公衆送信、展示、頒布、譲渡、貸与、翻案、翻訳、二次的利用等を行うことは、著作権侵害となる場合があり、また講演者等の肖像権を侵害する行為にもなる場合があるため、おやめください。

〈お問い合わせ〉
留萌商工会議所 中小企業相談所
TEL:0164-42-2058

---

『 カスタマーハラスメント対策セミナー 』
受講申込書

←QRコードからも申し込みできます!

留萌商工会議所 中小企業相談所 行　FAX:0164-43-8322

申込日(　　/　　/　　)

| | | | |
|---|---|---|---|
| 事業所名 | | 受講者名 | |
| 所在地 | 〒 | TEL | |
| メールアドレス（オンライン受講希望の方は必ずご記入ください） | @ | 受講方法 □に✓をご記入ください | □ 会場で受講 / □ オンライン受講 |

※ご記入いただいた情報は、当所からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。