セミナー番号T-12

本セミナーは、株式会社広島銀行の後援を受けております。

ひろぎんヒューマンリソース

人事・総務部署の方向け

カスタマーハラスメント対策研修

定員50名

組織で対処するために必要な知識を身につけよう

到達目標

- カスタマーハラスメントのメカニズムを理解する
- お客さまに対し適切な対応ができるようになる

こんなお悩みにアプローチ

- ☑ カスタマーハラスメントへの理解を深めたい
- ☑ カスタマーハラスメントへの適切な対応を知りたい

1 カスハラとクレームの違い

- カスハラとは
- クレームに至る仕組み
- なぜ「お客さまの声」が大切なのか
- カスハラ増加の要因

2 カスハラが組織に与える影響

- 生産性の低下
- パワハラを生む負の連鎖
- 自分の過去クレームから自身の「べき」を考え、他人の「べき」を知る
- 怒りをこれ以上大きくさせないために
- クレーム対応５つのポイント、6つのステップ

3 カスハラ対処術の例

- お詫び・依頼に用いる話し方
- 使える！対処フレーズ
- 法律に抵触するカスハラ代表例
- 悪質クレーマー常套句４例対処術
- お客さまに伝わる言い方

4 自組織で取り入れたい対策は？

- 変えられるものと変えられないもの
- これからの行動宣言

日時

2025
11/11（火） 10:00～17:00
※受付開始 9:30～

受講料

ひろぎんカレントクラブ

プレミアム会員・スタンダード会員	21,000円
ベーシック会員	24,000円
非会員	30,000円

会場

ひろぎんキャリア共創センター
５階セミナールーム

〒732-0804
広島市南区西蟹屋一丁目１番18号

アクセス

- JR広島駅　徒歩11分
- 広電 的場町電停　徒歩8分
- 荒神町バス停　徒歩1分

※駐車場はございませんので、
お車でのお越しはご遠慮ください。

日本アンガーマネジメント協会　公認講師

講師　藤城　美幸 氏

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。

本セミナー
申込QRコード

その他申込方法・詳細は
裏面をご覧ください

インターネット申込フロー

ひろぎんヒューマンリソースHPよりお申込みください。

※QRコードを読み取っていただくとSTEP４からお進みいただけます。

STEP 1 『ひろぎんヒューマンリソース株式会社』で検索します。
HP URL→ https://www.hirogin-hr.co.jp

STEP 2 HPを開いて セミナー情報 を選択します。

STEP 3 セミナー一覧より該当のセミナーを検索・選択します。
一覧 URL → https://www.hirogin-hr.smktg.jp/public/

STEP 4 申込フォームより必要事項をご入力ください。（会員・人数）

STEP 5 お申込責任者様に申込完了のメールが送付されます。

受講票

開催1週間前にご登録メールアドレスに配信します。
印刷のうえ当日ご持参ください。

振込方法

申込受付完了後に別途送信する請求書に表示の金額をお振込みください。
※振込手数料がかかります

受講取消

お申込完了後に受講を取消される場合
以下の区分に準じてキャンセル料を申し受けます。

開催7日前～前日 → 受講料**40%**　※日数…土日・祝日を含む
開催日当日 → 受講料**全額**

その他

定員になり次第、申込を締切らせていただきます。
※開催日1ヶ月前時点において、お申込みが10名未満の場合は
中止とさせていただくことがあります。予めご了承ください。

【お客様の個人情報の取扱について】
申込書にご記入いただいた情報は、当グループからのセミナー等に関する各種連絡・情報提供のために使用します。

お問い合わせ先

☎ 082-262-5151

ひろぎんヒューマンリソース株式会社
広島市南区西蟹屋1丁目1-18