

セミナーNo.

T-10

カテゴリ

人事・総務

定員

50名

ひろぎんヒューマンリソース

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。

# カスタマーハラスメント対策研修

## 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. カスハラと正当なクレームの違い

- ・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
- ・クレームの原因・種別 ・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
- ・悪質クレマー常套句4例対処術
- ・アサーティブコミュニケーションの活用
- ・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

'26  
**11/20** 金 受付開始 9:30  
10:00-17:00

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  
5F セミナールーム

広島市南区西蟹屋1-1-18 ※駐車場はございませんので公共交通機関にてお越しください



講師 日本アンガーマネジメント協会 公認講師  
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。

お申し込みはこちらから



お申し込み方法・詳細などは  
ウラ面へ

# お申し込みの流れ

ひろぎんヒューマンリソースHPより かんたんお申し込み！

こちらより  
お申し込みページへ



または



「ひろぎんヒューマンリソース」でWeb検索

<https://www.hirogin-hr.co.jp>



セミナー情報 を選択



一覧より ご希望のセミナーを検索・選択



お申し込みフォームへ 必要事項(会員・人数など)をご入力ください



お申し込み責任者さまへ お申し込み完了メールが送付されます



開催1週間前に ご登録のメールアドレスへ受講票をお送りします

※印刷し 当日ご持参ください

## お振込方法

お申し込み完了後に別途送付いたします、ご請求書に記載の金額をお振り込みください。

※お振込手数料はお客さまご負担にてお願いいたします。

## 受講取消

お申し込み完了後に受講をお取り消しされる場合、以下の区分に準じ**キャンセル料**を申し受けます。

開催 7日前～前日：受講料の**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、お申し込みを締め切らせていただきます。

※開催日1か月前時点において お申し込みが10名未満の場合は中止とさせていただく場合がございます。  
あらかじめご了承ください。

お問い合わせ

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1-1-18

082-262-5151

お客様の個人情報のお取り扱いについて  
申込書/申込フォームにご記入いただいた情報は、  
当グループからのセミナーなどに関する各種連絡・情報提供のために使用します。