

管理職、中堅社員、若手社員、接客・営業担当者の皆さま
～組織で“カスハラ”を防ぐためのクレーム対応術～
カスタマーハラスメント対策

開催日時・参加場所

2026年 **11月18日** (水)
13:00～16:00

会場参加 (定員20名)

プラトンホテル四日市 (四日市市西新地7-3)

オンライン参加 (定員20名)

Web会議システム Zoom
(なるべく1人1台のPCでご参加ください)

講師

藤城 美幸 氏

日本アンガーマネジメント協会
公認講師



花の万博EXPO'90コンパニオン業務従事後、
ツアーコンダクターとして30年に渡り接客の最
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。現在は研修講師とし
て「伝わるコミュニケーション」を大切に、社会
の変化や他人の感情に翻弄されずに自分軸
で生きる社会人を増やし、地球に笑顔を咲き
こぼしたいと活動中。

プログラム

1. カスタマーハラスメントとは

- ・「お客様は神様です」の真意
- ・企業が対応すべきカスタマーハラスメント例
- ・カスタマーハラスメントの現状
- ・カスタマーハラスメントによる企業、従業員、
他の顧客等への影響
- ・クレームに至る仕組み、顧客の構成 等

2. クレーム対応の基本

- ・クレーム対応のポイント
- ・理不尽な相手
- ・お客様の怒りに対して
- ・クレーム対応「基本の5K」 等

3. カスタマーハラスメント対応術

- ・お詫び／依頼に用いる話し方
- ・使える！対処フレーズ
- ・悪質クレーマーの常套句例
- ・アサーティブコミュニケーション 等

本講座のねらい

近年、カスタマーハラスメント(カスハラ)が増加し、従業員の
精神的負担や職場環境への悪影響が深刻化しています。
正当なクレームとカスハラの違いを理解し、組織として適切
に対応することが求められます。
本研修では、具体的な事例を通じて、管理職・社員が一体
となって取り組むカスハラ対策や、対応の基本ポイントを学
び、安心して働ける職場づくりを目指します。

受講料

おひとり様・テキスト代・消費税含

会場参加	会員 9,000円	非会員 29,000円
オンライン参加	会員 6,500円	非会員 26,500円

会員様特典 ①②併用可能です。

- ①複数申込割引 お二人目より全員1,000円割引
 - ②優待券割引 1名の受講料を1枚で半額、2枚で全額割引
- ※優待券の保有数など、詳細は事務局までお問合せください

○四日市商工会議所の会員の場合は、「人材育成補助金」の補助対象
となり、受講料のうち最大半額の補助を受けることができます。
詳細は、四日市商工会議所へ連絡(059-352-8290)、または
ホームページ(<https://www.yokkaichi-cci.or.jp>)でご確認ください。

お申込み方法

当社ホームページの申込フォーム(下記URLおよび右記QRコード)よりお申し込みください。
開催の2週間前に、Eメールで請求書・受講票等をお送りします。

<https://829064aa.form.kintoneapp.com/public/33bc-seminarentry2026>

(これより先は、当社が契約するサイボウズ株式会社のクラウドサービスをご利用いただくことになります。)

申込締切 11月10日(火) 16時



※本研修会は最少催行人数を5名様とさせていただきます。最少催行人数に満たない場合、催行中止となる可能性がございますので、予めご了承ください。
※受講のお取消しは、開催日前日の17時までにご連絡をお願いします。※開催当日のキャンセルは、受講料を申し受けます。
※参加する端末・通信環境は参加者様にてご準備ください。参加者様の端末・通信環境の不具合が生じた場合、返金はいたしかねます。
※お申込み時に入力された情報は、研修会運営のためにのみ利用し、個人を特定できない範囲内で講師と共有する場合がございます。