

理不尽な要求に組織で対応！従業員を守る！

カスハラ（カスタマー・ハラスメント）・クレーム対応

“実践” セミナー

受講
無料

近年、理不尽なハードクレームやカスタマー・ハラスメントが増加し、単なるクレーム対応とは異なる、組織的な対応が必要となつています。過度な対応は従業員・スタッフなどの精神的負担が離職につながることもあるため、「お客様」と「クレーマー」を見極め、組織として適切な対応を取ることが重要です。

本セミナーでは、「理不尽な要求を断る勇気」を持つためのマインドセットや実践法を紹介し、従業員のメンタルを守りながら顧客満足と従業員満足の向上を目指します。小さな「不快」「不安」を取り除き、「満足」「安心」を積み重ねることで、大きな満足や感動へとつなぐ手法をお伝えします。

講 師

Selan Style 代表・人材育成コンサルタント **原 田 正 美 氏**

東京都出身。日本を代表する銀行の受付業務にて、総裁はじめ、各界のVIPの接客を担当する。一流の気遣い、立ち居振る舞いを目の当たりにして、おもてなしの精神と接客力を身につける。実家は55年続く小売店を営む。2007年より、大手企業、官公庁、銀行、病院、大学にてビジネスマナー・コミュニケーション研修、接客向上研修を中心に、20,000人以上の登壇実績がある。本音と本気の研修スタイルには定評がある。



日 時

令和7年

8月26日(火)

14:00～16:00

会 場

オンライン（ZOOM）又は
網走商工会議所で受講できます

【定員】30名(先着順)

【対象】斜網地域の事業所のみなさま
(網走・斜里・清里・小清水・大空)

お問合せ・お申し込み ⇒ 網走商工会議所

下記申込用紙に必要事項をご記入の上、メールやQRコード、FAXなどでお申込みください。

【お問い合わせ先】メール: kimura@a-cci.or.jp

FAX: 0152-43-6615 TEL: 0152-43-3031

★★【セミナー概要】★★

- ◎ クレーム新時代 組織としての「あり方」を決める
- ◎ ドラッカーに学ぶ顧客の創造 -自分たちのお客様は誰か-
- ◎ カスタマー・ハラスメントとは
- ◎ クレーム、ハードクレーム、カスハラ違いと見極め方
- ◎ 悪質クレームには組織で立ち向かう対応ポイント
- ◎ 悪質クレームを断る仕組みづくり & カスハラ対応のゴールとは
- ◎ 未然に防げる！クレーム対応に必要な視点
- ◎ クレームはなぜ起こる？クレームのメカニズムとは
- ◎ 実践！「クレーム対応4ステップ」と「モードチェンジ法」
- ◎ クレームを加速させる言い回し & 言ってはいけない謝罪フレーズ
- ◎ シーン別カスタマー・ハラスメントへの対応～実践！繰り返しフレーズ
- ◎ クレーマーをファンに変える「カルビーお客様相談室」の事例

共催：斜網地域通年雇用促進協議会・網走商工会議所

8/26（火）「カスハラ・クレーム対応実践セミナー」参加申込書

※切り取らずにFAXしてください。

網走商工会議所 行 (FAX0152-43-6615)

令和7年 月 日

事業所名	電話番号	
所在地	F A X	
参加方法	商工会議所で受講・オンラインで受講（いずれかを○で囲んでください。） ※オンラインでの受講の場合は、メールアドレスをご記入ください。必要事項等をメールでお知らせいたします。	
メールアドレス		
受講者名		



↑ スマホ
申 込

※ご記入いただいた個人情報は主催者からの各種連絡・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。