

大切な従業員・スタッフを守るために

カスタマーハラスメント対策セミナー

カスタマーハラスメント（通称：カスハラ）は、顧客・取引先から受ける嫌がらせや、過度なクレームのことを指します。お客さまの理不尽な要求や言動は、経験の浅いスタッフ・従業員が攻撃の対象となることが多くあります。本セミナーでは、そういった人を守り、離職を防止するための対策としての対応方法を学びます。

受講者には一般社団法人日本おもてなし推進協議会より特許庁登録「おもてなしエキスパート」認定証が発行されますので、ぜひこの機会にご参加ください。

カリキュラム

- お客様は「神様」から「お互い様」の時代へ
- お客様の6つのマイナス感情
- カスハラとは？急増の背景と国の対策
- 日頃から心掛けること
 - ①お客様を大切にする「おもてなしの心」
 - ②「好感」を持たれる人となるプロ意識
 - ③「苦手意識」を克服する「役割演技法」
- カスハラに発展させないクレーム対応
- カスハラに対応する体制づくり
- カスハラを受けた人のケアや、指導

講師

(株)さくらコミュニケーションズ
代表取締役

ふるかわ ともこ

古川 智子 氏



創業330年の大手老舗企業の総合職社員として人材開発・教育担当責任者を務め、「江戸しぐさ」をベースとした教育プログラムを構築後、(株)さくらコミュニケーションズを設立。「おもてなし」講演・セミナーは、先駆者・リーディングカンパニーとして、全国47府県で2800回以上開催。あらゆる業界にて、豊富なセミナー開催実績を持つ。国内におけるおもてなし推進活動の第一人者として、(一社)日本おもてなし推進協議会理事長としても活動。著書「仕事が100%成功するおもてなしの習慣」はAmazonでベストセラーとなる。

■日 時 令和8年9月15日（火）14：00～17：00（受付 13：30～）

■場 所 新潟商工会議所 大会議室（新潟市中央区万代島5-1 万代島ビル7階）

※駐車場は有料です。駐車券のサービスはありません。

■定 員 20名（先着順※定員を超えた場合のみご連絡いたします。）

■受講料 会員：2,000円（税込・10%対象）（消費税額：181円）

非会員：9,000円（税込・10%対象）（消費税額：818円）

■申込方法 二次元コードから、またはFAX申込書に必要事項をご記入の上、お申込みください。

受講料は9/8（火）までに納入願います。受講票はお出ししませんのでご了承ください。

欠席する場合は9/8（火）までにご連絡ください。

欠席の連絡がない場合は受講料を請求させていただきます。

■お振込先 第四北越銀行 本店営業部 普通預金 No.5063446 口座名 新潟商工会議所

振込手数料はご負担願います。

銀行振り込みの場合は原則として領収書は発行いたしません、必要の場合はご連絡ください。

■問合わせ 新潟商工会議所 経営相談課（大橋・神林）

TEL：025-290-4212（直通）FAX：025-290-4421



*会員・非会員のどちらかを○で囲んでください *業種を○で囲んでください。

事業所名	(会員・非会員)			参加者氏名
事業所住所				①
業 種	卸売・小売・サービス・建設・製造・その他()			②
TEL	従業員数	名		③
		※パート・アルバイト除く		
E-mail	申込担当者			④

*ご記入頂いた情報は新潟商工会議所からの各種連絡・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。

＜適格請求書について＞ ・「本案内チラシ」と「銀行振込明細書」を合わせて保管いただくことで消費税の適格請求書の要件を満たします。
・原則、本セミナーの受講料に係る請求書や領収書等は発行いたしませんので、ご理解・ご協力をお願いいたします。