



2026年10月1日から、すべての事業主にカスタマーハラスメント防止のための雇用管理上の措置が義務化されます！

カスハラから現場を守るための顧客対応と組織ルールづくり



Information

本セミナーでは、カスタマーハラスメント（カスハラ）について正しく理解し、クレームとの関係性を踏まえながら、現場で適切に対応していくための考え方と対応方法を学びます。

多くトラブルは、最初からカスハラとして発生するわけではなく、一般的なクレームとして対応が始まります。そこで、本セミナーでは、最初はクレームとして受け止めつつ、対応を続ける中で見えてくる言動や要求の変化に着目し、**対応を切り替えるべきタイミングを見極める視点**を身につけます。

また、現場での初期対応や上司への引き継ぎ方や、管理者・チームリーダーとして従業員を守る立場の方に求められる役割や、組織として整えておくべき対応ルールについても理解を深めます。

セミナーを通じて、**個人に負担を押し付けるのではなく、組織として理不尽な要求に対応し、従業員の心身を守りながら、健全な職場環境の維持・改善につなげていくこと**を目指します。

皆さまのご参加を心よりお待ちしております。

セミナーの目的



- ▶ カスタマーハラスメントに関する正しい知識と最新動向を理解し、クレームとの違いを適切に判断できるようになる
- ▶ 現場で判断に迷いやすい場面において、エスカレートさせない顧客対応の基本を身につける
- ▶ 個人任せにしないための、組織としての対応フローやルールづくりの考え方を理解する
- ▶ 管理者・チームリーダーが果たすべき役割を明確にし、現場を守る体制づくりにつなげる

開催概要

- 開催日：2026年6月22日(月) 10:00~17:00
- 参加対象：営業・接客・窓口・店舗スタッフ・サービス部門の方
管理者、チームリーダー
「カスハラ」に関心のある方
- 会場：九州生産性本部 セミナー室（福岡市中央区渡辺通2丁目1-82 電気ビル共創館6階）
- 参加費（税込/1名様につき）：賛助会員企業 29,700円 未会員企業 41,800円

カリキュラム

1. オリエンテーション

- 1) 研修の目的・内容・進行ルール
- 2) アイスブレイク

2. カスタマーハラスメントとの基礎

- 1) カスタマーハラスメントとは
- 2) クレームとの違い
- 3) BtoB、BtoCで発生しやすいカスハラの種類
- 4) カスタマーハラスメントの現状
- 5) 法制度の動向

3. クレーム対応の基本

- 1) カスハラとクレームの違い
- 2) クレーム対応のNGパターン
- 3) クレーム初動対応のポイント
(心情理解+限定謝罪)
- 4) エスカレーションするときの対応例
- 5) カスハラ加害者にならないために

4. 組織としてのルールづくり

- 1) 現場任せにしない「対応フロー」
- 2) 組織として決めておくべきルール
- 3) 管理職・リーダーの役割
- 4) 他社事例

5. 研修まとめ

- 1) 現場を守るために大切なこと

ねらい

●研修のベクトルを整える

- ・研修の目的と進行のルールを確認し、話しやすい場をつくる

●カスタマーハラスメントの定義と具体例を理解する

- ・【ディスカッション】最近のクレームの変化と対応上の課題
- ・カスハラとクレームの違い、現状からカスハラ対策義務化の動きと企業に求められる対応を学ぶ
- ・【演習】カスハラ判定クイズ 具体的な例をもとに考える

●最初からカスハラと決めつけない姿勢を持ち、適切な受け止め方を学ぶ

- ・【演習】ケースで理解する限定謝罪
- ・上司・組織に相談・引き継ぐときの対応例
- ・【ディスカッション】ケーススタディ
- ・親会社、委託元からのカスハラなどの理解と下請法

●組織として現場を守るための体制づくりを理解する

- ・カスタマーハラスメント対応フローの考え方
- ・組織としてあらかじめ決めておくべきルール
- ・管理職の役割・他社事例を参考に、自組織で整えておきたい対応ルールについて考える

●【ディスカッション】自組織で整えたいルール

講師紹介

株式会社スマイル・アンド・エール
代表取締役 **村田 早苗氏**

日本アイ・ビー・エム(株)入社。秘書、営業、社員研修の後、管理職として全国対応型のコールセンターの非対面営業運営を担当。その後、医療系IT企業でのコールセンター管理職を経て独立。

研修講師、カウンセラー、コーチ、ハラスメント社外相談窓口、メンタルヘルス相談窓口サービスと幅広く活動している。ダイナミックでエネルギー溢れる研修は、「分かりやすく」「やる気がでる」「楽しい」との評価が多く、職場のコミュニケーション改善に向けた人材育成、研修コンサルタントとして高い評価を得ている。

【保有資格】

ハラスメント防止コンサルタント、キャリアコンサルタント、シニア産業カウンセラー、C P C C (Certified Professional Co-Active Coach)

【著書】ハラスメント相談対応ハンドブック(ごきげんビジネス出版)



申込要領

- ・本セミナーは、WEBでの申込受付となります。お申込み後、参加証・請求書をメールにてお送りいたします。
- ・同業の方のご参加、プログラムの転用は、ご遠慮ください。
- ・参加費は、開催前日までにお振込みください。

その他詳細はHPをご覧ください。

九州生産性本部 カスハラ

キャンセル料につきましては、ホームページにてご確認ください。

お問合せ先

公益財団法人 九州生産性本部 (担当: 松田)

〒810-0004 福岡市中央区渡辺通2-1-82
電気ビル共創館6階
TEL:092-771-6481 / FAX:092-771-6490

※当本部事業の案内は会員企業・労組のほか、一般の企業・労組にもお送りしております。今後このような経営・教育等の講座案内が一切不要な場合は、下記の担当者または当本部お客様相談窓口までご連絡ください。