

カスタマーハラスメント 対策研修



組織対策で従業員を守る

ハードクレームはカスタハラ？
どこまでをお客様として対応すべきなのでしょう。
担当者を「カスタマーハラスメント」から守るためには、
組織としてカスタハラを基準を定めて毅然として取り組む必要があります。
トップ・上層部が何をしなければならないのか。
現場で対応する部下と上層部の意識のズレはないか。
本研修では、カスタハラ定義づけや、他のクレームとの見極め方、
基準の作り方などを解説して参ります。



こんな方におススメ
します!

経営者・役員、責任者

研修内容

◆はじめに

1. クレームとは？

- 1) クレームとは何か？
- 2) クレームの種類
- 3) ハードクレームとは？
- 4) カスタマーハラスメントとは？
- 5) トップ・上層部のやるべきこと
- 6) 顧客と非顧客
- 7) クレームもハードクレームもカスタハラも初動は同じ

2. カスタマーハラスメント対策

- 1) トップ・上層部の役割
- 2) 従業員・組織を守るのは組織にしかできない
- 3) 安全配慮義務を果たさない組織に未来はない
- 4) カスタハラ定義と対応方針を決める
- 5) 具体的な手順までマニュアル化する
- 6) バックアップ体制を整える
- 7) メンタルヘルスマネジメントの重要性

◆まとめ

※カリキュラム内容が変更になる場合がございます。予めご了承くださいませ。

会場

WEB配信(参加型)

※双方向参加型のオンライン研修です。
参加には、カメラ・マイク付きのPCまたは
タブレットが必要です。

日時

2024年
9月13日(金)
14時～17時(3時間)



Webからの
お申込み

受講料

一般 **11,000円**(税込)
お取引企業さま **8,800円**(税込)

※表示価格は全て、テキスト代・消費税含む

講師

津田 卓也 (つだ たくや) 氏
株式会社Cube Roots 代表取締役

1995年、ブックオフコーポレーション(株)に入社。その後、2005年に人材マネジメント会社 Cube Rootsを設立、同社代表取締役・首席講師。現場目線の熱い講義が多数の受講者から支持されており、特にクレーム対応研修は、業務効率・業績向上に貢献するものとして評価が高い。指導先は有名企業だけに留まらず、数多くの官公庁等で研修・セミナーを実施。メンタル心理カウンセラー・インストラクターの資格取得。著書「なぜか印象がよくなるすごい断り方(サンマーク出版)」、「カスタハラ、悪意クレームなどハードクレームから従業員・組織を守る本(あさ出版)」等を刊行。NHK「あさイチ」に断る技術の専門家として出演する等、様々なメディア、雑誌で活躍中。



AIDEM

お申し込み用紙

カスタマーハラスメント対策研修 組織対策が従業員を守る

FAX [東日本] 0120-118-081
[西日本] 0120-816-800

FAX番号は、お間違えのないようお確かめください。

2024年9月13日(金) 実施

| | | | |
|-------|--|-------|--|
| フリガナ | | フリガナ | |
| 受講者氏名 | | 受講者氏名 | |

| | | | |
|------|--|-----------------------------------|---|
| フリガナ | | ※ オンラインで 2名以上 ご受講の 場合 | <input type="checkbox"/> 1名1端末で受講 <input type="checkbox"/> 複数名1端末で受講 <input type="checkbox"/> 受講方法未定 ※いずれかにチェックをお願いいたします。 ※受講料は、受講人数分かかります。 |
| 貴社名 | | | |

| | | | |
|--------------------------------|---|--|--|
| ご住所 | 〒 | | |
| ※マンション名、ビル名、部屋番号もご記入をお願いいたします。 | | | |

| | | | |
|---------------------|--|-------|--|
| フリガナ | | 所属/役職 | |
| お申し込み者名 | | TEL | |
| ◆必ず氏名のご記入をお願いいたします。 | | | |

| | | | |
|----------------------------|--|-----|--|
| e-mail 必須 | | FAX | |
| ※携帯電話のメールアドレスの記入は、ご遠慮ください。 | | | |

| | | | |
|------------------------------|--|----|--|
| ログインID | | 備考 | |
| ※人と仕事HPで会員登録されている方は、ご記入ください。 | | | |

当セミナーをどのようにしてお知りになりましたか?
 弊社採用プレゼンター Webでの検索 弊社Webサイト メールマガジン 研修会場
 その他()

| | | | |
|----------|--|----------|--|
| アイテム営業所名 | | アイテム担当者名 | |
|----------|--|----------|--|



当お申し込み用紙に必要事項を記入いただき、FAXにてお送りください。
なお、FAXでの申込受付は研修日程の1週間前までとさせていただきます。
(メールアドレスはオンライン研修受講に必須ですので必ずご記入ください。)



請求書をメールにてお送り致します。
請求書記載のお支払期日までに、銀行振込にてお支払いください。
領収証は金融機関の送金済証をもって代えさせていただきます。



オンライン研修開催の前日までに、受講ご案内のメールをお送り致します。
メールの内容に従って、オンライン研修受講の準備を進めてください。



オンライン研修開催時間にご自身のパソコンやスマートフォンで
受講をしてください。
なお、推奨環境は右記となります。

【必要なもの】

カメラ・マイク付きのPCまたは
タブレット、スマートフォン
※PCを推奨しております。

【受講可能な環境】

インターネット接続一有線または
無線ブロードバンド(3G・4G・5G/LTE)

※アイテムのオンライン研修は、オンライン
会議システムZoomのミーティング機能
を利用し配信いたします。
良好な画質・音質でオンライン研修を視聴
するために、事前にお客様の端末にZoom
をダウンロードすることをお勧めしており
ます。

- ※お申し込みのキャンセル、受講者及び日程変更をされる場合は、
開催日前日(土/日/祝日を除く)までにご連絡ください。
- ※当日キャンセルの場合には、受講料をご請求いたします。予めご了承ください。
- ※個人のお客さまは、開催日前日(土/日/祝日を除く)までに入金確認できない場合、
キャンセル扱いとさせていただきます。予めご了承ください。
- ※自然災害などを理由に開催を中止する場合には、前日15時までに「お申し込み者」の方に
ご連絡し、受講料は全額返金いたします。ただし、交通費・宿泊費等のキャンセル料に
つきましては、お客さままでご負担いただきますようお願い申し上げます。
- ※実施日程等は、Webサイト(<https://api.aidem.co.jp/>)からもご確認ください。
- ※最少催行人数に達しない場合は、開催を中止することもございます。予めご承知おきください。
- ※同業他社さまの受講はご遠慮頂いております。ご理解のほど宜しくお願いいたします。

ご提供いただいた個人情報の取扱いについて

- 氏名、住所、その他の個人情報は、株式会社アイテムにおいて「ご本人及び所属する企業(または機関等)への情報(セミナーや会員サービスのご案内等)発信」
「アイテムの主催するセミナー会員制度の運営」に関する目的以外には使用いたしません。
- 上記業務のうち、発信業務の一部を業者に委託して行うことがあります。(発信に必要な最小限の情報のみに限ります。)
- 個人情報の記入は任意ですが、ご記入いただけない場合は、サービスを適切にご提供できない場合がございますのでご了承ください。
- 個人情報の利用目的の通知、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止等の依頼があった場合、遅滞なく対応いたします。
- これらの要請や苦情相談その他の問い合わせは、下記までお願いいたします。
株式会社アイテム コーポレート機構統括部 TEL 03-5269-8718 株式会社アイテム 個人情報保護管理者 コーポレート機構統括部 副部長