

# カスタマーハラスメント 対策研修～現場対応編～



## カスハラ・ハードクレームの対応方法を学ぶ

「カスハラ」とは。皆さまの職場・店舗で明確な定義はあるでしょうか。

お客様と呼べるのはどこまででしょうか。

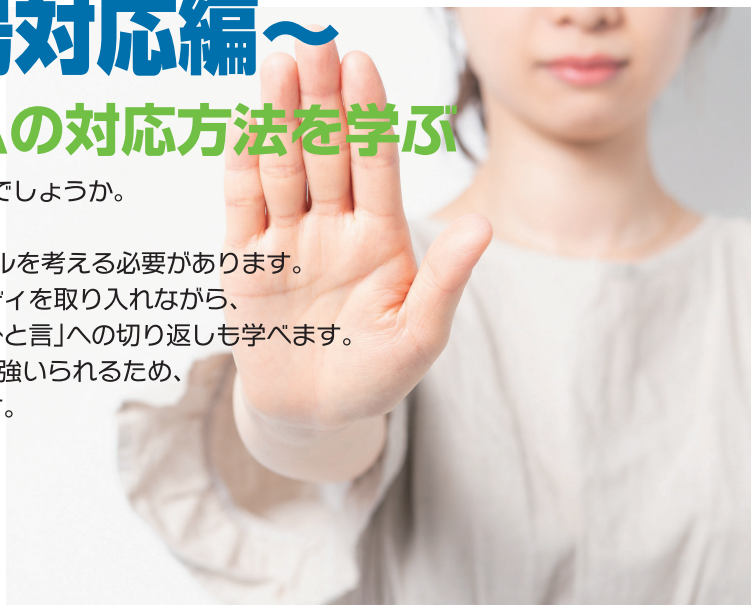
カスハラ対応には「非顧客」という考え方を知り、対応ルールを考える必要があります。

本研修では、クレーム対応の基本手順を学び、ケーススタディを取り入れながら、

カスハラ対応への応用を身に付けます。「言われて困った一言」への切り返しも学べます。

ハードクレーム・カスハラの対応には大きな心理的負荷が強いられるため、

スタッフよりも店長や職場の責任者におすすめの内容です。



職場責任者、店長、リーダー

### 研 修 内 容

#### ◆はじめに

##### 1. カスタマー・ハラスメントとは？

- 1) ハラスメントの定義
- 2) Customerによるハラスメントの実際
- 3) カスハラ対策が難しい理由

##### 2. カスハラ・ハードクレームを見極める

- 1) その人はお客様ですか？
- 2) クレームとカスハラの違い
- 3) 顧客対応は種類に分けて考える
- 4) カスハラ・ハードクレームを見極める
  - 10の要求内容と21の要求態度

##### 3. 対応者を考える

- 1) お客様対応に求められる資質 等

##### 4. クレーム対応6つの基本手順

- 1) お詫び・傾聴・心情理解・事実確認・  
解決策・代替案の提示・お詫び(クロージング)

##### 5. 専任対応者の対応テクニック

- 1) 様々な事例を考える
- 2) 言われて困った一言に対応する
- 3) 専任担当者の心構え

##### 6. 実践ロールプレイング

#### ◆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

研修形態  
選べる2つの

#### ●新宿会場

東京都新宿区新宿1-4-10 アイテム本社ビル3階  
東京メトロ丸ノ内線「新宿御苑前」駅下車 徒歩2分  
※詳しくは裏面の会場マップをご覧ください。

#### ●オンライン受講 参加型

日時

オンライン **11月27日(水)**

新宿会場 **12月3日(火)**

各日共に 13時～17時(4時間)

受講料

一般 **16,500円**(税込)

お取引企業さま **13,200円**(税込)

※表示価格は全て、テキスト代・消費税含む

講師 藤木 健(ふじき けん)氏

株式会社ベルシステム24入社後、一貫してコールセンター運営に携わり、現場の運営・管理から、新人の指導・育成に関わる。クレジットカード、通信、通販、流通、損保と数多くの業界のコールセンターを経験し、300席の大規模コールセンターから、10席前後の小規模コールセンターまで幅広い規模のセンターに対応。リーダー、SVの育成が得意で、個人の長所を生かしながら、数値管理、QA(品質管理)、フィードバックの手法など個々に合わせた指導方法を考案してきた。株式会社アベンティにて人事部長として、採用、育成計画などに携わり、企業姿勢とマッチした人材採用手順を開発。その後、アドバイザー、研修講師としてコールセンターのみならず、企業、団体で組織運営、人材育成の様々な場面で活躍している。熱意ある登壇姿勢で、受講生のモチベーションを引き出すことにより、学習意欲の持続を目指す。クライアントからの評判も高く、熱きハートを伝えることのできる講師である。著書：「顧客の心理を読み解く 聞くスキル聞き出すスキル」「クレーマーと闘う」



**AIDEM**

# お申し込み用紙

## カスタマーハラスメント対策研修～現場対応編～ カスハラ・ハードクレームの対応方法を学ぶ

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

FAX番号は、お間違のないようお願いいたします。

フリガナ		フリガナ	
受講者氏名		受講者氏名	
日程	<input type="checkbox"/> 11月27日(オンライン) <input type="checkbox"/> 12月3日(新宿会場) <small>※ご希望の日程にチェックを入れてください。</small>	日程	<input type="checkbox"/> 11月27日(オンライン) <input type="checkbox"/> 12月3日(新宿会場) <small>※ご希望の日程にチェックを入れてください。</small>
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 <small>※いずれかにチェックをお願いいたします。 ※受講料は、受講人数分がかかります。</small>
貴社名			
ご住所	〒		<small>※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。</small>
フリガナ		所属/役職	
お申し込み者名	<small>◆必ず氏名のご記入をお願いいたします。</small>	TEL	
e-mail <b>必須</b>	<small>※携帯電話のメールアドレスの記入は、ご遠慮ください。</small>	FAX	
ログインID	<small>※人と仕事HPで会員登録されている方は、ご記入ください。</small>	備考	
当セミナーをどのようにしてお知らせになりましたか? <input type="checkbox"/> 弊社採用プレゼンター <input type="checkbox"/> Webでの検索 <input type="checkbox"/> 弊社Webサイト <input type="checkbox"/> メールマガジン <input type="checkbox"/> 研修会場 <input type="checkbox"/> その他( )			
アイテム営業所名		アイテム担当者名	

### ●オンライン研修について



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。  
(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いたします。  
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いたします。  
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  
受講してください。なお、推奨環境は下記となります。

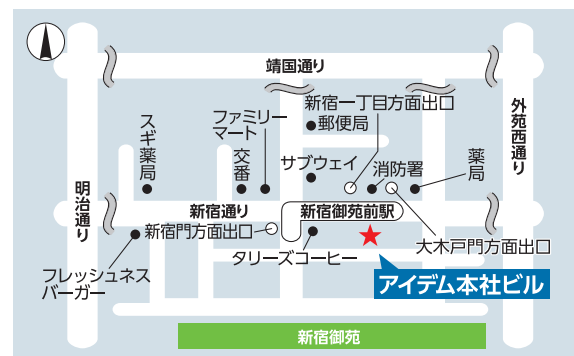
【受講可能な環境】  
インターネット接続—有線または無線ブロードバンド(3G・4G・5G/LTE)  
【推奨OS】  
MacOS 10.9以降を搭載のMac OS X、Windows 11、Windows 10、  
Windows 8または8.1、Windows 7  
SP1以降を搭載のWindows Vista、SP3以降を搭載のWindows XP  
【必要なもの】  
カメラ、マイク付きのPCまたはタブレット、スマートフォン ※PCを推奨しております。

### ●公開研修について



後日、請求書と受講票をお送りいたします。  
※受講票は当日お持ちください。

**会場 新宿会場** 東京都新宿区新宿1-4-10 アイテム本社ビル3階



●東京メトロ丸ノ内線「新宿御苑前」駅下車 徒歩2分  
・大木戸方面出口 ・新宿門方面出口 ・新宿一丁目方面出口

- 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。
- 当日キャンセルの場合には、受講料をご請求いたします。キャンセルされる場合は、開催前日(土、日、祝を除く)までにご連絡をお願いいたします。
- 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。4. 同業他社さまの受講はご遠慮いただいております。ご理解のほど宜しくお願いいたします。
5. 自然災害などを理由に研修を中止する場合は、開催前日15時までにホームページに掲載いたします。その場合、受講料は全額返金いたしますが、交通費などのキャンセル料につきましてはお客様の負担をお願いいたします。

#### 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に限定します。)  
・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

■お問い合わせ先(電話受付時間/9:00~17:00【平日】) 株式会社アイテム 【東日本】0120-225-153 【西日本】0120-005-093