

# カスタマーハラスメントから『現場スタッフ』と『企業』を守るための階層別セミナー【職場リーダー・上長編】



【対象】顧客との対応で困った現場から引継ぐ『職場リーダー・上長』

- ・ カスハラに遭遇した現場スタッフさんから対応を引継ぐ、職場リーダー・上長に必要な対応方法と社内検討が必要な事を理解します。
- ・ カスハラ対策は現場とリーダーとの連携が理想のため、13時～15時に開催される「現場スタッフ編」の受講もご検討ください。

2022年厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の発表以降、2023年旅館業法改正、東京都での条例発表など、業界を問わずカスハラ対策に対する注目度が高まっています。

一方で対策が始まって間もないことから、誤ったカスハラへの理解や安易なカスハラ対策の結果、現場スタッフの離職や顧客数を減らすなど企業力を落としている事例も数多く発表されています。

今回の研修会では、カスハラに遭遇したスタッフさんからバトンを受け取る職場リーダーや上長に必要な対応方法と、社内検討が必要な対策を前コールセンタートレーナーが説明します。

## 内容

- ・ カスタマーハラスメントの最近の動向
- ・ クレームとカスタマーハラスメントの違いと起こる原因
- ・ 対応する現場スタッフからのトスのタイミングと上長として対応方法
- ・ 現場スタッフのストレス軽減と業績向上に繋がるカスハラ対策
- ・ 社内で検討する必要性のある事項

## 講師

鈴木優子さん ベリースマイル 代表（松本市）

大手企業が扱う顧客の感情移入が大きい商品のカスタマーセンターのチーフ兼トレーナーとして顧客満足度を上げる仕組み作りやトレーニングに携わります。現在はその経験を活かし独立、心の持ち方とかかわり方を研究・実践する「味方学®」を活用し、企業、行政機関、学校など人間関係に悩む方々の精神的ストレスを軽減し関係がより円滑になる支援を行っています。



## 開催日

10月29日 10時から12時

## 参加費

無料

## 対象

会員、未会員問わずどなたでもご参加できます。

## 定員

対面20名

## 締切

10月21日 **会場** 諏訪商工会議所（対面受講のみ）

## 申込方法

諏訪商工会議所 web [検索：諏訪商工会議所](#) ⇒ [新着情報](#) ⇒ [セミナー・研修](#)

申込は諏訪商工会議所 web ページから

[検索：諏訪商工会議所](#) ⇒ [新着情報](#) ⇒ [セミナー・研修](#)

## 主催

諏訪商工会議所 制度改正等の課題解決環境整備事業、事業環境変化対応型支援事業

【問合せ】 諏訪商工会議所 中沢 0266-52-2155 mnakazawa@suwacci.or.jp

