

令和5年度 第9回特別セミナー 3月14日（木）開催

カスタマーハラスメント防止研修 ～過剰なクレームにはどう対応するか？～ （サービス業・接客業に限りません）

令和5年12月13日より旅館業法が改正され、いわゆる迷惑客に営業者が無制限な対応を強いられた場合や特定要求行為（不当な割引要求、過剰サービスの要求、土下座等の要求、繰り返しまたは長時間に渡る叱責など）を行う者の宿泊を拒むことができるとされました。

顧客や取引先からの苦情、クレームに接することはサービス業、接客業に従事される方に限ったことではなく、他業種の方でも販売先、納入先などへの対応で悩んでいる方もおられるのではないのでしょうか。

本研修では苦情とカスハラの違いや基本姿勢、対処方法、法律の裏付けなどを学びます。また事例研究などを通じてカスハラから従業員や会社を守る術（すべ）を身に付けてください。

- 日 時 令和6年3月14日（木） 13:30～16:30 （質疑応答を含む）
- 講 師 株式会社インソース 専任講師 江連 恵美（えづれ えみ）氏
- 会 場 大宮ソニックシティビル9階 906 会議室
- 定 員 40名 （参加費無料） <会員限定>
- 申込方法 埼玉県経営者協会サイト（<https://www.saitamakeikyo.or.jp/>）、または、FAXにてお申し込みください。
- 申込期限 令和6年3月7日（木）17:00まで

<講師略歴>

- ・1993年 大和証券(株)入社 秘書室配属 会長秘書、名誉会長秘書などに従事
- ・1995年 全日本空輸(株)入社 東京空港支店客室乗員部に配属 国内線客室乗務員として機内の保安業務、サービス業務、アナウンス業務に従事
- ・2004年 スカイマークエアラインズ(株)入社 東京空港支店客室乗員部に配属 国際線、国内線客室乗務員として勤務 国際線、国内線における保安、サービス両面のまとめ役として安心感かつ満足度の高いサービスを提供
- ・2007年 日本アジア航空(株)入社 成田空港支店客室乗員室に配属
その後(株)日本航空イナターナショナルへ移籍
- ・2011年 (株)インソース講師に就任
総登壇回数 1,096回、内容評価95.6%、講師評価92.8%



講師：江連 恵美氏

研修 プログラム

- カスタマーハラスメントとは（2つのタイプと傾向）
- カスハラへの基本姿勢（「お詫び」、悪質と判断したら毅然と対応する、記録をつける）
- カスハラを見極める（相手を見極める、距離の取り方、コミュニケーションのコツ）
- カスハラは組織で防衛する（組織には従業員を守る責任がある、カスハラへの対応事例）
- 法律知識を味方につける、その他ワークを通じた情報共有

埼玉県経営者協会宛

FAX 048-641-0924 / info@saitamakeikyo.or.jp ※件名を「(貴社名) 令和6年3月14日特別セミナー」でお願いします。

貴社名：

TEL：

所属・役職名	氏 名	メールアドレス

- ・ご案内が届かない場合は、恐れ入りますが、本件担当までご連絡くださいますようお願い申し上げます。
（PC・通信環境により、迷惑メールフォルダに分類される場合がありますので、ご確認をお願いします。）
- ・録画・録音、キャプチャーはご遠慮ください。また、SNSなどへのアップもお止めください。

（本件担当／坂倉／TEL：048-647-4100）