

ハラスメント防止！

## “カスタマーハラスメント”

組織で“カスハラ”を防ぐための  
クレーム対応・接客術

## 対策セミナー

近年「カスタマーハラスメント」（カスハラ）が増加しており、従業員が精神疾患を発症するなど深刻な被害も起きております。まずは正当なクレームとカスタマーハラスメントの違いを理解して組織として対応することが重要です。本講座ではカスハラ事例などを含め、組織としての対応やクレーム処理、接客のポイントを学んでいただきます。ぜひ、この機会にご参加ください。

講師 藤城美幸

日本アンガーマネジメント  
協会公認講師

## 【講師プロフィール】

花博コンパニオン業務従後、ツアーコンダクターとして30年に渡る接客の最前線で、自身もカスタマーハラスメントを数多く体験する。現場のリアルを熟知しており、自身の体験とその時の組織の対応を、臨場感を持って受講者に共有することができる講座は各地で好評を得ている。

## 内容

- ハラスメント防止 従業員を守る
- カスハラとクレームの違い
- カスハラが組織に与える影響
- カスハラ対処術例  
(グループワーク)
- 一歩先の接客術

【日時】 2024年 11月29日(金)  
14:00～16:00【会場】 加古川商工会議所  
4階会議室 (加古川町溝之口800)

【受講料】 無料(会員・非会員 問わず)

【定員】 30名

【対象】 中小・小規模事業者

主催 加古川商工会議所

★お問い合わせ  
加古川商工会議所(079-424-3355)まで

11/29(金)『“カスタマーハラスメント”対策セミナー』参加申込フォーム

●スマートフォン・タブレットなどからは、右記QRコードからお申込ください

(商工会議所HPからもお申込できます)

