

1月 大銀セミナー(1日コース)のご案内

～カスハラを事前に防ぐ接客・クレーム対応～

カスハラ対策セミナー

(接客業務に携わる方、人事労務部門の担当者、管理職、経営者、興味関心のある方)

労働施策総合推進法の改正により、企業にはカスタマーハラスメント(カスハラ)への対応体制の整備が求められています。悪質なクレームや過度な要求が増える中、接客現場を守るためには企業としての適切な対応が急務です。

本セミナーでは、カスハラの基礎知識からタイプ別の対応法、組織としての備えまでを体系的に解説します。また、豊富な演習やワークを通して、現場で直接お客さまと向き合う方には具体的な対応力を、人事・労務担当者や管理職・経営者の方には、組織を守る視点と準備のヒントを。今こそ、カスハラへの備えを強化しましょう！

【 講義内容 】

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. カスハラとは
カスハラの現状
カスハラ対策とは
自社の接客の課題について考える〈ワーク〉 2. カスハラ(悪質クレマー)の種類と見極め
カスハラの見極め方〈ワーク〉
カスハラの3つのタイプ 3. カスハラ対応のポイント
カスハラの基本対応 | <ol style="list-style-type: none"> お断りの仕方
カスハラ対応シミュレーション演習
カスハラ後の社内フォローの方法 4. クレームをカスハラにしない接客法
カスハラ事例の検証ワーク
カスハラを未然に防ぐ接客シミュレーション演習 5. カスハラに対応するための組織体制
カスハラ対策の進め方
会社と社員を守るための組織体制 |
|--|--|

【 開催日時 】 2026年1月26日(月) 10:00～16:30(1日コース)

【 講師 】 株式会社Fine HR 代表取締役 津田 典子 氏

プロフィール ANAで11年勤務。国際線チーフパーサーとしてトップレベルのチームマネジメントを発揮し、最上級のサービス提供を牽引。さらに教育訓練専任インストラクターとして、3,000名超の社員教育を担当。採用コンサルタントを経て、現在は企業研修講師として全国で活躍。2024年全国商工会議所・法人会等でカスハラ対策セミナーに33回登壇。2025年東京都カスタマーハラスメント防止対策推進事業団体マニュアル作成専門家も務める。著書に『最強のチームリーダーがやっている部下との距離のとり方』(フォレスト出版)。和光大学非常勤講師。



【 定 員 】 30名 ※定員になり次第、締め切りとさせていただきますので、お早めにお申し込み下さい。

【 会 場 】 大分銀行宗麟館 5階大会議室 ※諸般の事情により会場変更となる場合があります。
(大分市東大道1丁目9番1号) ※JR大分駅「上野の森口」(南口) から徒歩4分

【 受講料 】 (1名様につき)	DKK会員:16,500円(税込)	DKK会員プラス:13,200円(税込)	非会員:33,000円(税込)
---------------------	-------------------	----------------------	-----------------

- ・開催日前日以降のキャンセルは、当社規定のキャンセル料が発生いたします。
- ・「参加証」は郵送にてお届けいたします。当日ご持参下さい。
- ・諸般の事情により延期もしくは中止させていただく場合があります。詳細は当社ホームページでお知らせいたします。あらかじめご了承ください。

ホームページ(<https://www.dkk-oita.co.jp/support/seminar/>)からもお申し込みいただけます！



【お問い合わせ】 (株)大銀経済経営研究所 TEL: 097-533-8111

【FAX: 097-533-6888】

(株)大銀経済経営研究所 宛

「カスハラ対策セミナー」
参加申込書

2026.1.26(月)開催

事業所名		TEL	
		FAX	
所在地 〒		大分銀行お取引店 本店 ・ () 支店・出張所	
いずれかに○を 1. 会 員 2. 非会員	連絡担当者 所属・役職名		
参 加 者 名		所属部署・役職名	年 齢
(フリガナ)			
(フリガナ)			

◇個人情報保護法に定義する個人情報に該当する情報は、開催者で実施する事業に利用します。従って、当該個人情報の第三者(業務受託者を除く)への提供または開示はしません。ただし、参加者の同意がある場合及び法令等に基づき要請された場合には、当該個人情報を提供できるものとします。