

主催：富山商工会議所

受講無料

## 先行き不透明な時代、深刻化するカスハラに備える!! クレームから自分を守るためにできること

JR 東日本は従業員の安全と働きやすい環境づくりのために、カスタマーハラスメント(カスハラ)の定義を定め、対応姿勢を明確化しました。更に、先日 ANA グループと JAL グループが共同で、お客様と従業員が安全で安心できる環境を整えるためにカスハラに対する方針を策定しました。カスハラは、コロナ禍、SNS 普及により悪質なクレーマーがネット拡散による企業攻撃を加えるようになったことやお客様至上主義が誤ってとらえられていることも急増した大きな要因です。しかも、メディアで報道されているように、突然怒り出したり、理不尽なこと言い出すクレーマーはモンスター化し、私達の前にいつ現れるか分かりません。

カスハラに至る前段階は、クレーム発生時です。この時点の対応が最も大事なことになりますので、「おもてなし」セミナーの第一人者の古川先生をお招きしてクレーム対応とカスハラ対応のポイントを学びます。是非お申し込みください。



**日時 令和6年10月15日(火) 13:30～16:30**

**会場 富山商工会議所ビル 95号室**

**講師 (株)さくらコミュニケーションズ  
代表取締役 古川 智子 氏**

- 内容**
1. お客様は神様から「お互い様」の時代へ
  2. お客様の6つのマイナス感情
  3. カスハラ急増の背景と国の対応
  4. カスハラに発展させないクレーム対応
  5. カスハラに対応する体制づくり
  6. 日頃から心掛ける5つのこと

**定員 50名(先着順)**

■略歴／江戸期創業大手老舗企業で人材開発責任者を務めて独立。東京五輪 2020 では「おもてなし」基調講演の主幹講師を務める。セミナー実績は副担当講師の上田弥生氏と共に全国47 都道府県で 3000 回を超す。元カリスマ販売員、おもてなし研究者として、TV・ラジオへの出演多数。著書「100% 仕事が成功するおもてなしの習慣」は Amazon ベストセラーを獲得。全世代、あらゆる業界に対応できる講師として人気を集めている。祖父は富山県出身。

※担当／富山商工会議所中小企業支援部 岩井 TEL 076-423-1171

※当所には駐車場がありませんので、近隣の有料駐車場をご利用ください。



<b>クレーム対応セミナー(10/15)</b>		<b>申込みFAX: 076-423-1174</b>	
<b>事業所名</b>		<b>TEL FAX</b>	
<b>受講者①</b>		<b>受講者②</b>	

※ご記入いただいた内容は、当所からの各種連絡や情報収集に利用する場合があります。