

【オンラインセミナー】

電話対応ホットピック講座

～カスタマーハラスメント対策 組織対応と対応のポイントを学ぶ～

お客様満足研究会の会員でなくても、
どなたでも参加可能！！

～ お客様満足研究会で初めて取り上げるテーマです！！ ～

今話題のカスハラ問題。厚生労働省から対策マニュアルが公開されて1年半ちかく経過し、各企業の取り組みも違いが出てきているかもしれません。

一般クレームのお客様に対しては誠意をもって真摯にかつ公正な対応を維持しながら、カスハラと判断される場合には別の対応が必要です。

カスハラから受ける精神的ストレスや被害からあなた自身や職場の同僚を守るため、『不当・悪質なクレーム』に対する向き合い方やコミュニケーションのとり方など、カスハラ対策を学んでください。

【セミナースケジュールと申し込み方法】

- | | | |
|----|---|--|
| ■日 | 時 | 2023年7月20日（木）午後1時～5時
（受付：12時45分から） |
| ■場 | 所 | Zoomミーティングによるオンライン開催
開催の3日前までに、オンラインミーティングのアドレスURLをご連絡いたします。 |
| ■内 | 容 | <ol style="list-style-type: none">1. オリエンテーション<ul style="list-style-type: none">・事務局よりあいさつ・研修の目的と進め方・講師、受講生自己紹介2. カスタマーハラスメントの現状<ul style="list-style-type: none">・カスハラが社会問題化した背景・カスハラが注目されている理由3. カスタマーハラスメントとクレームの違い<ul style="list-style-type: none">・カスハラとクレームの意義・カスハラと不当クレームの関係・正当クレームと不当クレームの区別・不当クレームか否かの判断基準4. カスタマーハラスメントへの対応<ul style="list-style-type: none">・一般的なクレーム対応のプロセス・カスハラの可能性を感じた時の対応・《参考》対応の参考例5. 組織対応の重要性<ul style="list-style-type: none">・組織としての回答、準備・情報共有・心のケア6. まとめ |

※一部表記が変更になることもございます

■講師



中尾知子氏（株式会社JBMコンサルタント 主席講師）

【プロフィール】

大手損害保険会社にて人事・採用・教育担当として十数年にわたり実績を積む。社内研修を通じ、企業内人材育成の重要性を実感すると共に、人の成長をサポートしたいとの思いから現在に至る。

現在、株式会社JBMコンサルタントの主席講師としてさまざまな業種の企業・団体に講演、研修を行うかたわら、後進講師の育成、統括業務にたずさわる。リーダーシップ、顧客満足、クレーム対応、インストラクター養成、コールセンター階層別研修など、数多くの研修を遂行中。交流分析やNLP等の心理学的なアプローチも備えた研修を得意としている。鋭い洞察力で受講生の可能性を引き出すセミナーは定評がある。

■参加費

会員 15,000円 非会員 20,000円

*お申込み締め切り後に請求書をお送りします。

請求書到着後にお振り込みください。

■対象者

電話対応部門のSV、リーダー、マネージャー

■募集人員

24人

(申込みが10名未満のときには中止となる場合がございます。)

■申込み締切

2023年7月13日(木)

■申込み方法

当会ホームページ(下記のリンク)からお申し込みください。

●お申し込みフォーム

[「セミナー参加の申し込み」](#)

上のリンクをクリックして

必要項目を入力して送信してください。

■事前接続確認

7月13日(木) 午前11時開始(20分程度)

7月14日(金) 午前11時開始(20分程度)

10時45分～ ログイン受付開始

※当日の安定した接続のための事前の接続確認を実施します。

オンラインセミナーに参加したことがない方、Zoomの操作に

慣れていない方は、どちらか可能な日に必ず参加してください。

※お申込みの際に参加できる日時をお選びください。

※2日前までに、事前接続ZOOMミーティングのアドレスURLをご連絡いたします。

■問合せ先

お客様満足研究会(OM研)事務局

電話: 080-2488-7349

メールアドレス: omken.jimukyoku@gmail.com

jimukyoku01@omken.org

seminar01@omken.org (セミナー担当)

※不測の事態で、セミナー内容が一部変更される場合もございます。

その際はご了承くださいますようお願いいたします。

※セミナー3日前～当日のキャンセル・当日欠席は

参加費を頂戴いたします。

セミナー4日前までにご連絡くださいますようお願いいたします。