

## 大切な従業員・スタッフを守るために

# カスタマーハラスメント対策セミナー

2025年6月、労働施策総合推進法が改正され、企業にはカスタマーハラスメント（通称：カスハラ）を受けた、または受ける可能性のある従業員への対応が求められるようになりました。カスハラとは、顧客・取引先から受ける嫌がらせや、過度なクレームのことを指します。お客様の理不尽な要求や言動は、経験の浅いスタッフ・従業員が攻撃の対象となることが多くあります。本セミナーでは、そういった人を守り、離職を防止するための対策としての対応方法を学びます。ぜひこの機会にご参加ください。

### カリキュラム

- 労働施策総合推進法の改正案（通称：カスハラ対策法）の概要
- お客様は「神様」から「お互い様」の時代へ
- お客様の6つのマイナス感情
- カスハラとは？急増の背景と国の対策
- 日頃から心掛けること～意識と役割演技～
- カスハラに発展させないクレーム対応
- カスハラに対応する体制づくり
- カスハラを受けた人のケアや指導

### 講師

(株)さくらコミュニケーションズ  
代表取締役

ふるかわ ともこ  
**古川 智子** 氏



創業330年の大手老舗企業の総合職社員として人材開発・教育担当責任者を務めた後、独立。「おもてなし」セミナーの先駆者・第一人者として、開催実績は全国47府県で3000回以上。階層別リーダー研修、各種ハラスメント研修、コンプライアンス研修は全国各地で評判を集めている。テレビ・ラジオへの出演も多く、東京五輪2020では「おもてなし」基調講演を担当。

■ 日時：令和7年 **10月21日(火)** 14:00～16:00

■ 会場：名張産業振興センター 1F（名張市南町822-2）

■ 対象：中小・小規模事業者（会員・非会員問わず） ■ 受講料：無料

■ 定員：30名 ※定員に達し次第締め切り ※1事業所上限2名

■ 申込方法：

右のQRコードから  
申込フォームにアクセスして  
申し込んでください



参加申込フォーム

■ 主催・問合せ：名張商工会議所 TEL. 0595-63-0080（担当：松本）

※フォームに入力いただきました情報は、当会からの各種連絡・情報提供にのみ利用させていただきます。