

カスハラを事前に防ぐための接客・クレーム対応術！
対策方法を学び、いざというときに備えよう！



現場で役立つカスハラ対策

顧客が従業員に威圧的な言動や理不尽な要求を突きつける「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。カスハラは顧客や取引先が加える暴言や長時間の抗議、土下座の強要など過剰な要求といった迷惑行為であり、客としての立場を利用するため、クレーム対応との線引きも難しい面があります。よって、現場での初期対応や未然に防ぐ丁寧な接客がとても重要です。本講座ではカスハラ事例などを含め、接客での注意点や苦情処理の方法などを学んでいただきます。是非、この機会にご参加ください。

講座内容

- ◆カスハラとクレームの違い
- ◆カスハラの基本対応法
- ◆カスハラを未然に防ぐ接客法
- ◆クレームからカスハラへ移行させない
クレーム対応のコツ
- ◆カスハラに対応できる組織体制

【と き】 令和7年8月6日（水）
14:00～16:00

【ところ】 朝日信用金庫西町ビル6階

【受講料】 会員：無料 非会員：1,000円
(当日承ります)

【定 員】 先着60名

※定員に達し次第締め切りとさせていただきます、
お断りの方のみご連絡いたします。

講師

つだ のりこ
津田 典子氏

- ・Fine HR代表
- ・国家資格キャリアコンサルタント
- ・人材育成コンサルタント



元ANAの客室乗務員、客室乗務員インストラクター。ファーストクラス担当、チーフパーサー。インストラクターとして4年間で新人CAを400名育成、1000名超の社員研修を担当。接客マナー講師として、社内外で登壇。その後、採用コンサルティング会社で飲食業界やサービス業を中心に10社の採用をリーダーとして担当。現在はコミュニケーション・マナー講師として全国で活躍中。形を整えるだけの型を教える内容ではなく、相手と自分のところにフォーカスしたホスピタリティを発揮する接客・マナーセミナーは、各地で好評を得ている。

お申込みは、FAXまたはホームページ、
申込用フォームから

公益社団法人上野法人会 〒110-0015
台東区東上野1-2-1 朝日信用金庫西町ビル5階
FAX 5818-1141 TEL 5818-1151

＜ホームページ＞ <https://www.uenohoujin.or.jp>

申込用フォーム



申込期日：令和7年7月31日（木）

※お申込み後、開催日3日前までに参加票をFAX
(又はメール)でお送りしますので、届かない場合には
当会までご連絡ください。

準備の都合上、お申込みは申込期日までにお願いします。
キャンセルの場合にはご連絡をお願いします。

＜管理セミナー＞ 8/6（水）現場で役立つカスハラ対策 【申込期日】7/31（木）

参加者名

法人名

(会員の場合)

会員No.(封筒宛名の下に記載)

TEL

FAX

メールアドレス(参加票をメールでご希望の方はご記入ください)

携帯電話等(日中繋がりやすい連絡先をご記入ください)

会員以外の方、又は会員で会員No.が不明な方は住所の記入をお願いいたします。

住所