

研修担当者のためのオンラインデモセミナー

カスハラ対応、待ったなし!

『すぐに実践できる!』

管理職・責任者のための

カスタマーハラスメント対策』

怒鳴る・長時間
居座るetc…
どうしたらいい?

開催日時

12/18(水)

13:30-15:00

参加費無料

度を越した悪質なクレームなど、近年カスタマーハラスメントが大きな社会問題となっています。厚労省の令和5年調査ではカスハラはセクハラを抜いてパワハラの次に多い状況です。

早急に対策を講じないと、企業の大きな損失に繋がるケースも少なくありません。当セミナーでは**管理職・責任者対象の研修プログラム**の一部を体験していただきます。

社内研修企画の一助に、ぜひご参加ください!

Program

＜管理職・責任者編＞

研修の一部を体験していただきます

1. カスタマーハラスメントの現状

- ・カスハラ増加の要因
- ・企業や社員への影響

2. カスハラとは

- ・カスハラとクレームの違い
- ・法改正の取り扱い

3. 効果的な対応方法

- ・初動での傾聴のポイント
- ・お客様別対応法 ～ケーススタディー～

4. 部下のサポートとメンタルヘルスケア

- ・カスハラを受けた後のアフターケア

※＜顧客対応者
(一般社員)編＞
研修プログラムの
ポイントも紹介します

講師：村田 早苗

(公財)21世紀職業財団 客員講師
ハラスメント防止コンサルタント
シニア産業カウンセラー

企業勤務時に、コールセンターの責任者を務め、実際にカスハラ対策にあたる。企業の防止体制も、現場社員の対応策も、リアルな現場目線で伝えている。



対 象

事業主、人事労務担当者、コンプライアンス担当者、研修企画担当等

※企業や組織の『研修企画担当者対象』です

定 員

30名(1社2名様まで)

※先着順

セミナー終了後、個別相談をお受けします(要予約)

【お願い事項】 ■ご参加にあたっては、①～④をご準備ください。

- ①インターネット環境 ※WEB会議システム「zoom」を使用
- ②Webカメラ(パソコン内蔵のものでも可) ③マイク(パソコンに内蔵されているものでも可)
- プログラムには、グループディスカッション等、自らご参加いただく内容を含んでいます。
視聴のみのご参加はお断りしております。必ず、カメラとマイクが動作する環境でご参加下さい。
- オンライン研修の品質向上のため、セミナーの様子を録音・録画させていただくこともございます。

お申し込み:

★21世紀職業財団HPからhttps://www.jiwe.or.jp/seminar/open/demo_h_online_20241218

または 裏面にご記入の上、ファックスorメール添付でお申し込みください。

QRコードからもお申し込みいただけます。

※同業他社・自営業の方のご参加はご遠慮いただいております。

QRコードはこちら



公益財団法人 21世紀職業財団関西事務所

TEL 06-4963-3820 FAX 06-4963-3821

21世紀職業財団ホームページからお申し込み頂く場合は当該申込書の送付は不要です

FAX:06-4963-3821

e-mail : kansai@jiwe.or.jp

12/18 (水) デモセミナー「カスタマーハラスメント防止対策」

参 加 申 込 書

年 月 日

会社名 (団体名)				該当項目に○をお付けください。 会 員 ・ 非 会 員
所在地	〒			
お申込み ご担当者	所 属		ふりがな 氏 名	
	役 職			
	TEL		FAX	
	e-mail アドレス		メールによる セミナー案内	希望する ・ しない

ご参加者 (お申込みご担当者様とご参加者様が同じの場合、お名前のみご記入下さい)

ふりがな ご参加者氏名	所属・役職名 e-mail アドレス (オンラインセミナーのため必ず記入して下さい)	財団使用欄
①		
②		

ご要望欄 (* 個別相談を希望される方は、内容をご記入ください)

--

【お申込から受講まで】

○この参加申込書を利用する場合は、FAX、メールにて参加申込書をご送付ください。後日、メールまたはFAX等でお申込みの確認や連絡をさせていただきます。

○同業他社・自営業の方のご参加はご遠慮いただいております。

■本事業における個人情報の利用目的とお取扱い等について (チェック欄 ☐ 同意する)

当財団では皆様の個人情報を以下のとおり取り扱わせていただきます。

- | | |
|--|--|
| <p>(1) 個人情報の利用目的
公開セミナーの運営 (受講者の管理、受講料の請求等)、当財団主催の各種セミナー・講習会等の案内、アンケート・調査の依頼、お問合せに対する回答等に利用いたします。</p> <p>(2) ご提供いただいた個人情報はご本人の同意がある場合または法令に基づく場合を除き、第三者に提供いたしません。</p> <p>(3) 個人情報の取扱いを外部に委託する場合は、当財団が規定する個人情報管理基準を満たす企業を選定して委託を行い、適切な取り扱いが行われるよう監督します。</p> <p>(4) 個人情報を取得する項目は、すべてご本人の任意により提供いただくものです。ただし、空欄のままの項目によっては適切な手続きや迅速な対応ができない場合があります。</p> | <p>(5) 当財団では、個人情報をより厳正に取り扱うため、JIS Q 15001 に準拠した個人情報保護方針を基に、個人情報保護規程等を策定し、外的環境を把握した上で個人情報保護マネジメントシステムを運用しております。また、実際に個人情報を取り扱うにあたり、組織的、人的、物理的、技術的の4つの観点より安全管理措置を講じております。</p> <p>(6) ご本人からの求めにより、当財団が本件により取得した個人情報の利用目的の通知・開示・内容の訂正・追加または削除・利用の停止・消去及び第三者への提供の停止及び第三者提供記録の開示 (「開示等」といいます。) に応じます。開示等に応じる窓口は、以下になります。</p> <p><個人情報に関するお問合せ窓口>
公益財団法人 21 世紀職業財団
個人情報保護事務局 個人情報保護管理者 運営企画部長
〒113-0033 東京都文京区本郷 1-33-13
TEL 03-5844-1660 E-mail jprivacy@jiwe.or.jp</p> |
|--|--|