

接客・営業担当者はもちろん、管理職・経営者もこの機会にご参加ください！

現場で役立つ

# カスハラ対応の基本

1/23(金)

14:00~16:00

いざという時に備えるカスハラ対応の具体策と、  
“心を守りながら働ける”職場づくり

近年、職場におけるパワハラが問題になっていますが、2022年4月からは中小・小規模事業者もパワハラ防止措置の防止措置が義務化の対象となりました。また、防止措置の「指針」には、カスタマーハラスメントもカバーする防止対策があり、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。まずは正当なクレームとカスタマーハラスメントの違いを理解して組織として対応することが重要です。本セミナーではカスハラ事例などを含め、組織としての対応やクレーム処理等のポイントを学んでいただきます。ぜひ、この機会にご参加ください。



〈講師プロフィール〉

やまもと けいこ

山本 恵子 氏

・(株)Meideas 代表取締役  
・(一社)国際ストレス脳科学研究所  
代表理事

経営者の悩みの限界を突破して理想の成果を実現する脳力開発専門家。  
10年間にわたり12,000人以上の経営者・企業の売上や幸福度アップなど達成させる個別サポートを継続。また、千葉県商工会連合会のエキスパートバンクの専門家として、離職率低下やウェルビーイング(エンゲージメント)をテーマに、労働生産性向上や人間関係改善の方法など「持続可能な個人と企業」となる研修・セミナー・講演会を行い、好評を得ている。

-主な講座内容-

1. カスハラとクレームの違い
  - ・「正当な要求」と「ハラスメント行為」の線引き
  - ・法律や制度、厚労省ガイドラインのポイント
2. カスハラを受けた時の“心の仕組み”
  - ・ストレスに反応する脳の働きとは？
  - ・対応ミスが起こる心理的メカニズム
  - ・“怒り”や“恐怖”に吞まれない脳習慣とは
3. 現場で使えるカスハラ対応の基本スキル
  - ・「共感」と「境界線」を両立する話し方
  - ・悪質な要求をエスカレーションする適切な判断軸
  - ・孤立させない、守られ感のある職場の作り方

◆会場 羽村市産業福祉センター  
2F 電腦会議室 (羽村市緑ヶ丘2-11-1)

◆定員 30名 (先着順)

◆お申し込み方法>

必要事項をご記入いただき、FAXにてお申込みください。

〈主催〉 羽村市商工会

1/23(金)開催 『現場で役立つカスハラ対応の基本』 受講申込書

羽村市商工会 行 ⇒ FAX:042-555-6210

(申込日: 年 月 日)

事業所名		T E L	
所在地		メールアドレス	
受講者名	(複数ご参加可能)		

※ご記入いただいた情報は本セミナーに関する運営のみに利用し、取扱いにつきましては個人情報保護法に則り、厳重に管理いたします。