

# ～お客様からの理不尽な要求に 組織で対応、従業員を守る！～ カスタマーハラスメント 対策セミナー

カスタマーハラスメント(カスハラ)は、顧客が従業員に対して威圧的な言動や理不尽な要求をする行為を指します。近年、このようなハラスメントが増加し、従業員の精神的な健康に重大な影響を与えるケースも見られます。そこで本セミナーでは、カスタマーハラスメントの基礎知識を学び、具体的な事例を通じて適切な対応策を探ります。また、クレームとの違いや、未然に防ぐための組織体制の整備についても詳しく解説します。

## 【主な講座内容】

- ◎カスタマーハラスメントとは
- ◎クレーム、ハードクレーム、カスハラ 3 つの違いと見極め方
- ◎最初が肝心！「正当」と「悪質」のボーダーラインとは
- ◎未然に防げる！クレーム対応に必要な視点
- ◎そもそもクレームはなぜ起こる？クレームのメカニズムとは

## 【講師プロフィール】

Selan Style 代表  
人材育成コンサルタント

はらだ まさみ  
原田 正美 氏



東京都出身。歴史ある金融機関の受付業務にて、総裁はじめ、各界のVIPの接客を担当する。一流の気遣い、立ち居振る舞いを目の当たりにして、おもてなしの精神と接客力を身につける。実家は55年続く小売店を営む。2008年より、大手企業、官公庁、銀行、病院、大学にてビジネスマナー・コミュニケーション研修、接客向上研修を中心に、25,000人以上の登壇実績がある。本音と本気の研修スタイルには定評がある。

【日時】令和8年 2月18日(水)  
14:00～16:00

【会場】佐久商工会議所 3階大会議室  
(佐久市中込 2976-4)  
または Zoom によるリモート視聴

【定員】40名(定員になり次第締め切ります。)

【申込方法】・QRコードのGoogleフォームか下記申込欄に必要事項をご記入いただき、FAXにてお申込みください。



・本セミナーは、終了後から1週間程度アーカイブ配信を予定しています。セミナー終了後、お申込みのメールアドレスにURLをお送りしますので、後日セミナーをご覧になりたい方もお申込みください。

## 【リモート参加方法】

前日正午までにメールでZOOM招待のURLを送ります。

※当日、インターネットへの接続と音声出力が可能なPCやタブレットをご用意の上、受講してください。(※スマホ不可)

※タブレットの方はZoomアプリのインストールを行ってください。

※PCで参加の方はZoomアプリか、Webブラウザでも参加可能です。

※メールは@sakuccci.or.jpから受信できるよう設定してください。

主催・お問い合わせ先

佐久商工会議所 中小企業相談所 電話 0267-62-2520/FAX0267-64-2008

2/18(水)開催「カスタマーハラスメント対策セミナー」受講申込書 ※このままのサイズで送信して下さい。

佐久商工会議所 行 (FAX 0267-64-2008)

令和8年 月 日

事業所名		TEL	
所在地		受講場所	会場 リモート
受講者名		受講者名	
E-mail リモート必須			

※ご記入いただいた個人情報は主催者からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。