

カスタマーハラスメント 予防・対応研修



目的・研修内容

PURPOSE

カスタマーハラスメントを放置していると、社員のモチベーションが下がり優秀な人材が流出すること等により、組織の生産性が低下していく事態となることがあります。また、労災の心理的負荷の要因としてカスハラが追加されており、企業の安全配慮義務を果たすためにもカスハラ対策の必要性は、時代と共に高まっています。

しかし、「クレームは宝の山」という言葉にもあるとおり、大切なお客様の声に耳を傾けないわけにもいきません。この研修では、まず正当なクレームとカスハラの見分け方を確認します。更に、現場の従業員にとって有用で効果的なマニュアル作成のポイント、カスハラ発生時に現場の従業員が間違っただけの言動、これだけは抑えておきたい対応方法等を学んでいただきます。



研修メニュー

TRAINING MENU

1.カスハラ対策の必要性

- ・カスハラが発生すると、企業、顧客、および従業員それぞれに、どのような影響が及ぶのか。

2.カスハラ定義

- ・カスハラは、どのように定義されているのか。

3.カスハラ行為例

- ・カスハラには、どのような行為例があるのか。
- ・現在多く発生しているカスハラ行為の順位を確認！
重点的に対応すべきカスハラ行為とは？

4.正当なクレームとカスハラとの線引き

- ・正当なクレームと不当なクレームの線引きをするポイント ～カスハラは2つの要素で判断する～
- ・具体的事例で確認！カスハラ2要素の内容と判断方法
- ・正当クレームと不当クレームを図解で整理！

5.企業が行うべきカスハラ対策

- ・企業が行うべき事前準備と事後対応
- ・整っていますか？カスハラ発生に備えた社内体制
- ・カスハラ対策のポイントは事前準備！マニュアル策定のポイントを整理
- ・被害の拡大防止！カスハラ発生時に、現場従業員が最低限抑えておかなければならない事とは？



研修時間

TRAINING TIME

標準所要時間 **1.5** 時間



研修料金

FEE

標準料金 **10.0** 万円～（税別）
（内訳：一般料金20万円 - 顧問先様割引10万円）

※ 個別企業様のカスハラマニュアル等を反映させた研修をご依頼の場合は、反映に要する加算料金をいただく場合がございます。予めご承知おきください。

