

ハラスメント防止！

“カスタマーハラスメント”  
対策セミナー

## 組織で“カスハラ”を防ぐためのクレーム対応・接客術

近年「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。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。

本講座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、接客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。

## ・主な講座内容・

- ハラスメント防止 従業員を守る
- カスハラとクレームの違い
- カスハラが組織に与える影響
- カスハラ対処術例
- 一步先の接客術



藤城 美幸 氏 (ふじしろ みゆき)

日本アンガーマネジメント協会公認講師

花博コンパニオン業務従後、ツアーコンダクターとして30年に渡る接客の最前線で、自身もカスタマーハラスメントを数多く体験する。現場のリアルを熟知しており、自身の体験とその時の組織の対応を、臨場感を持って受講者に共有することができる講座は各地で好評を得ている。

日時

2025年 8月25日(月) 14:00～16:00

会場

岡山シティホテル厚生町 2階会議室 211号室 (岡山市北区厚生町3-1-20)

受講料

無料

対象者

中小・小規模事業者 (会員・非会員問わず)

定員

40名

お問い合わせ先

岡山商工会議所 経営支援グループ (担当: 佐々木・山神・難波)  
TEL.086-232-2266

お申し込み方法

下記申込書に必要事項をご記入いただき **FAX** いただくか、  
右の **二次元コード** よりお申し込みください。

セミナー申込用  
二次元コード

岡山商工会議所 行 ⇒ FAX. 086-232-5269

(申込日: 年 月 日)

## 8/25(月)開催『“カスタマーハラスメント”対策セミナー』受講申込書

事業所名			
受講者名			
業種	所在地		
電話番号	メールアドレス	@	

※ご記入いただいた情報は、商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用し、個人情報保護に関する法律に則り厳重に管理いたします。