

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

# カスタマーハラスメント対策研修

- ◆日 時 2024年11月8日(金) 13:30~17:00
- ◆会 場 広島 第5平勝ビル会議室 (JR広島駅南口から徒歩1分)
- ◆講 師 馬場 寿浩 (ACAP専任講師)

お客さま満足の上昇に努める中、要求が過剰、不当、理不尽な悪質クレームも発生しています。対応することが公平性を著しく欠いたり、対応者の心身にダメージを与えたりといった、対応が困難なものもあります。このような悪質クレームへの対策は、企業にとって、従業員が働く環境を守る面からも、重要性を増しています。

本研修は、カスタマーハラスメントの基本的な理解、企業・組織としての対策について、講座とグループワークを2軸とした内容で実施します。

1. カスタマーハラスメントの判断と対応 -お客さま対応の基本から組織体制まで-
2. グループワーク -不当要求・悪質クレームの類型別判断基準と対応のポイント-

※2024年度は、主要都市8カ所において、半日のカスタマーハラスメント対策研修を行います。  
名古屋6/12、札幌7/3、仙台7/18、新潟9/5、神戸9/13、徳島10/11、広島11/8、福岡12/13  
(講師は各回異なります)

## ◆スケジュール

|                    |  |
|--------------------|--|
| 13:15~13:30        | 受付   |
| 13:30~13:40        | <開講・ガイダンス等><br>開講挨拶、ガイダンス、講師紹介、ACAPのご案内  |
| 13:40~14:40<br>60分 | <講座1><br>「カスタマーハラスメントの判断と対応 -お客さま対応の基本から組織体制まで-」<br>お客さま対応の基本を確認し、悪質クレーム、カスタマーハラスメントの本質に迫ります。組織・企業としての体制の整備、企業の対応事例など、多岐にわたる解説をさせていただきます。            |
| 14:40~14:50        | 休憩   |
| 14:50~16:10<br>80分 | <講座2><br>「類型別判断基準と対応のポイント -グループワークを中心に学ぶ-」<br>厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の行為別類型について解説します。類型ごとの判断基準と対応ポイントについて、グループワークを通して考え、具体的な対応策、実践トーク例を紹介します。 |
| 16:10~16:20        | 休憩   |
| 16:20~16:50<br>30分 | <質疑応答><br>対応について困っていること、お悩みについて、講師とのコミュニケーション、講師からのアドバイスを渡し、一緒に対応策を考えます。<br>申し込みの際に記入いただいたお悩みの他、普段困っている事例をお持ちください。                                   |
| 16:50~17:00        | <閉講><br>アンケート、閉講挨拶   |

※災害発生等に伴い、研修を中止または延期する場合があります。その際は、改めて個別にご案内いたします。何卒ご了承ください。

## ◆研修申込みの詳細

|                     |  |
|---------------------|--|
| ◆日 時                | 2024年11月8日(金) 13:30~17:00<br>※受付は13時15分からです。ご容赦ください。   |
| ◆会 場                | 第5平勝ビル会議室 (JR 広島駅南口から徒歩1分)<br>広島市南区松原町10-31 第5平勝ビル5階   |
| ◆対 象                | 企業、団体、行政、一般の方<br>※ただし、研修やコンサルティングを業とする方のお申し込みはご遠慮願います。   |
| ◆定 員                | 20名 <最少催行人数 6名> (同一企業から複数のご参加も歓迎します)<br>※最少催行人数に達しなかった場合は中止になる可能性があります。<br>万が一、中止となる場合は1週間前までにご連絡いたします。  |
| ◆締 切                | 10月25日(金) お申し込み順に承り、定員になり次第締め切り  |
| ◆受講料<br>(税込み)       | 会員および会員の所属企業社員は17,600円、未加入企業の方は25,300円<br>※正会員の関連企業、団体、行政、個人の方は未加入企業扱いとなります。   |
| ◆申込方法               | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ACAP ホームページの「お申し込み」フォームよりお申し込みください。送信後に、自動返信メールが届きますので、ご確認ください。</li> <li>● フォーム形式で申し込めない場合は、ACAP 事務局(TEL03-3353-4999)までご連絡ください。Excel の申込書式をお送りします。</li> <li>● お申し込みを受け付けた方には、受講のご案内、会場地図をメール添付でお送りいたします。講座の1週間前になっても受講のご案内等が届かない場合は、申込みが受理されていないことがあります。恐れいりますが事務局(TEL 03-3353-4999)までご連絡ください。</li> </ul>   |
| ◆個人情報等の<br>取り扱いについて | <ul style="list-style-type: none"> <li>● お申し込みフォームにご記入いただいた個人情報等は、公益社団法人消費者関連専門家会議(以下、「ACAP」とする)で適切に管理し、ACAP のプライバシーポリシー( <a href="https://www.acap.or.jp/privacy/">https://www.acap.or.jp/privacy/</a> )に基づいて厳重に管理いたします。<br/>当会は、本研修へのお申し込みにあたって、以下の目的で個人情報を取得し利用いたします。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・本研修の適切な運営管理の実施</li> <li>・本研修に関するご連絡、情報の提供</li> <li>・本研修に関するお問い合わせへの対応、回答</li> <li>・当会が提供する研修およびイベントなどのご案内</li> </ul> </li> <li>● お申し込みフォームの、「日頃の業務のお悩みや講師に聞いてみたいこと」については、以下の運用といたします。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・当日の研修内で可能な範囲でお答えしますが、すべてに回答できない場合があります。予め、ご了承ください。</li> <li>・ご記入いただいた内容は、当日および後日の ACAP 主催研修等で活用させていただく場合がございます。内容は抜粋・要約し、社名・氏名は非公開とさせていただきます。予め、ご了承ください。</li> </ul> </li> </ul> |
| ◆そ の 他              | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ご請求書は、11月8日(金)頃より、メールアドレスにPDFでお送りします。</li> <li>● 11月7日(木)以降キャンセルされた方は受講料を徴収させていただきますので、ご承知おきください。</li> <li>● 本研修の受講料のお振込は、研修開催日以降、12月末日までをお願いいたします。</li> <li>● 録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。</li> <li>● 温度の個別対応が難しい場合がありますので、調整可能な服装でお越しください。</li> </ul>   |

## ◆(公社)消費者関連専門家会議(ACAP)について

公益社団法人消費者関連専門家会議(通称:ACAP)は、企業や団体の消費者関連部門の責任者や担当者が業種を超えて集う公益社団法人であり、現在の会員数は約800名、会員企業数は約500社です。1980年の設立以来、会員の資質向上、企業の消費者志向経営に向けた支援、消費者啓発、消費者・行政・企業のかげ橋としての活動、調査・研究等幅広い活動を展開しております。