

東日本

カスタマーハラスメント対策研修

お客さま対応部門の責任者・SV、統括者を対象に、カスタマーハラスメント対応マニュアルの作成手順や応対スクリプトを、講座とグループ討議で学ぶ研修です。

【プログラム】当日のスケジュールは次ページをご覧ください。

講座1「カスタマーハラスメント対策 ー対応マニュアル作成ガイドー」

講座2「不当要求・悪質クレームの判断 ー類型別判断基準と対応のポイントー」

グループワーク「具体的な課題や事例の問題点を討議し、最適な対応を探る」

※1 グループ6名程度でグループ討議を行いますので、ご承知おきください。

【講 師】

ACAP 企業研修委員会 委員

<開催日・場所>

2025年8月27日(水)

10:00~16:30

国立オリンピック記念青少年総合センター センター棟401

(東京都渋谷区代々木神園町3-1)

交通 小田急線 参宮橋駅より徒歩7分

地下鉄千代田線 代々木公園駅より徒歩10分

対 象

お客さま対応部門の責任者・SV、統括者

※研修やコンサルティングを業とする企業および個人でのお申し込みはご遠慮ください。

受講料
(税込み)

25,300 円:正会員および正会員の所属企業社員

34,100 円:未加入企業の方 (正会員の関連企業は未加入企業扱い)

募集人数

30名 <最少催行人数 15名>

※同一企業から複数のご参加も可能です。

締 切 日

8月18日(月)

※お申込み順、定員に達し次第締め切ります。

キャンセルポリシー

8月26日以降のキャンセルにつきましては、受講料全額を申し受けます。

特記事項

昼食をご用意しております。

問い合わせ先

ACAP 事務局 TEL: 03-3353-4999 [メールでのお問い合わせ](#)

申込方法

ACAPホームページ(右のQRコード)よりお申込みください。



◆プログラム・スケジュール◆

09:45~10:00	受付
10:00~10:10	<開講・ガイダンス等> 開講挨拶、ガイダンス、講師・アドバイザー紹介、ACAPのご案内
10:10~11:10	<講座1> 「カスタマーハラスメント対策 ー対応マニュアル作成ガイドー」（60分） 元 株式会社シジシージャパン お客様相談室長 谷本 清 👉 カスハラ発生時の対応を中心に、マニュアルを章立てし、内容を明確かつ具体的に提示します。自社の「カスタマーハラスメント対応マニュアル」作成に直結します。
11:10~11:20	休憩
11:20~12:30	<講座2> 「類型別判断基準と対応のポイント」（70分） 元 ダイアナ株式会社 お客様相談室長 新田 康人 👉 代表的な類型ごとの判断基準と対応ポイントについて、さまざまなスクリプト例、切電に向けての手順書のポイントなど、ずばり解説します。
12:30~13:30	昼食
13:30~16:15	<グループディスカッション> （165分） 具体的な事例を題材にグループディスカッション ディスカッション課題例、もしくは受講者が経験したカスハラ事例、課題、お悩みをグループごとに2件決定し、ディスカッションをしていただきます。 【課題例】 ・自社のカスハラ対策 ・ カスハラの判断と対応 ・ 応対者判断での切電 ・ 全社組織と相談室の関わり ・ 他部門、業務委託先との関わり ・ 研修で学んだことを、具体的な事例を題材に考えることで、実践的な学習となります。 ・ 現実に抱えている課題や問題点について討議をすることで、現状の問題点を明確にすることができます。 ・ 経験豊富な会員が各グループのアドバイザーを務めます。
16:15~16:30	<まとめ、閉講> アンケート、修了証授与、閉講挨拶

※適宜休憩を挟みます。スケジュール内において進行が多少前後する場合があります。ご了承ください。