

カスタマーハラスメント対策研修(半日) 報告

- ◆ 日 時 2026年7月3日(金) 13:30 ~ 17:00
- ◆ 参加人数 7名
- ◆ 場 所 ウィンク愛知 1009 会議室

講 師	齊木茂人 (ACAP専務理事)
内 容	・ 講座1「カスタマーハラスメントの判断と対応ー義務化に向けた組織体制の整備、マニュアルの作成ー」 ・ 講座2「組織対応のポイントーグループワークを中心に学ぶー」 ・ 質疑応答

参加者の声 (アンケートからの抜粋)
・ とても本質的な話で勉強になりました。カスハラ対応を通して、より顧客満足度を高めて企業価値を上げていきたいと思いました。 ・ 対応方針を作っていくにあたっての流れがまとめられていて分かりやすかったです。 ・ すぐに役立つ話で、ありがたかったです。帰社してそのまま内容を伝えたいと思いました。 ・ メンバーの心理的な面も大切にして対策に臨みたいと思います。

所 感
参加者7名で班分けはせず、スクール形式で行った。随時質問を受け付け、最後に30分ほど質疑応答、意見交換の時間を設けた。事前質問は1名から2件であった。投影用に質問内容を、配布用にて回答を記載した。今後の研修においても質疑応答、意見交換の時間を確保し、満足度を高めたい。

カスハラプロジェクト