

カスタマーハラスメント対策研修 報告

- ◆ 日 時 2026年8月26日(水) 10:00 ~ 16:30
- ◆ 参加人数 18名
- ◆ 場 所 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



講 師	ACAP 企業研修委員
内 容	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。 ・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 「類型別判断基準と対応のポイント」 ・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」

参加者の声（アンケートからの抜粋）
【講義について】 ・カスハラ対策の基本が網羅されていて、知っていた内容は再確認、知らなかったことは新たな知識の習得に大変役立ちました。 ・いくつもの具体的なエピソードやアイデアは、即、現場で活用できる内容で大変参考になりました。 【グループワークについて】 ・他社様から様々な情報が得られて大変学びになりました。自社で導入できることがたくさんあったので、参考にしようと思います。 ・同じお客様対応業務に従事して、同じ悩みを抱えられている他社の方々とディスカッションできることは大変貴重な経験となりました。

所 感
講義やグループワークを通じて、参加者はカスタマーハラスメント対策への理解を深めながら、熱心に取り組まれていた。特にグループワークでは、他企業の実例や課題を共有することで活発な意見交換が行われ、受講者の皆様の主体的な学びにつながったのではないかと感じる。 今後も参加者にとって、より実践的で有意義な研修となるよう内容の充実を図っていきたい。

企業研修委員会