



カスタマーハラスメント 実践対策講座

日時：2025年5月21日（水）13:00～16:30（受付開始12:30）

会場：YBS南幸ビル8F大会議室またはオンライン

*会場案内図は裏面をご覧ください

●対象：経営者、管理役職者、人事担当者、職場リーダーなど

●セミナーのねらい：**カスハラから従業員を守るためには！**

客の迷惑行為によるカスタマーハラスメント、厚生労働省は企業に「カスハラ」対策を企業に義務づける方針を決定しました。これを受け、本セミナーでは、①カスハラをおこなうお客さまの心理や特徴、年代別の特徴把握、②カスハラへの対応力の客観的な「自己診断」、③カスハラを未然に防止するためのコミュニケーション術の習得、④カスハラへのメンタル抵抗力、レジリエンス（＝精神的回復力）を身につけるスキルを習得。あわせて企業として取り組む対策や具体的事例などを紹介する実践的な講義です。企業として従業員をカスハラから徹底的に守る取り組みの策定やスキルの習得が急務です、今後必ず必要となるノウハウをいち早く手に入れてください！

●講師：Live well training office 代表 濱西 文則 氏

20年以上にわたり幅広い分野でオールマイティーに活躍している「伝える」エキスパートです。経験豊富な専門知識と実践的なスキルを持ち、ハラスメントから世代別コミュニケーションスキル、アンガーマネジメント、テレアポ活用術まで、様々な領域での実績を積み重ねてきました。その豊富な経験と幅広い視点を活かし皆さまに価値ある学びをお届けいたします。「楽しく、分かりやすく、実践的に」がモットー。

(実績)

これまでに浜銀総合研究所、日本郵便、横浜銀行、野村證券、SMBC、イオン銀行、オリックス生命、アクサ生命、横手市住宅リフォーム博覧会など、お客さま向けに数多くのセミナーを実施。分かりやすい説明と実践的なアドバイスで、幅広い年代の参加者から高い評価を得ています。

(資格)

日本実務能力協会認定コーチ・アンガーマネジメントファシリテーター
アンガーマネジメントハラスメント防止アドバイザーなど



概要（予定）

1. カスタマーハラスメント（カスハラ）とは？

- ・ カスハラの実状と判断基準
- ・ カスハラとクレームの違い
- ・ カスハラをする人の心理、特徴と年代

2. お客さまへの対応確認

- ・ カスハラへの対応度セルフチェック
- ・ カスハラの基本対応
- ・ カスハラの見極め

3. カスハラ対応に必要なコミュニケーション術

- ・ 初動でお客さまから信頼を得る傾聴スキル
- ・ カスハラにさせないための4つの伝え方手順
- ・ 怒りのボルテージを下げるコミュニケーション
- ・ タイプ別、気を付けたいコミュニケーション
- ・ 50代～70代へのコミュニケーションスキル
- ・ カスハラ対処のためのフレーズ集作成

4. カスハラへのメンタル抵抗力をつける

- ・ お客様は神様？考え方の切りかえ
- ・ 客観的に考える。人格否定は受け入れない
- ・ 自分ですべてを抱え込まない
- ・ 気持ちを書き出す
- ・ 事例を共有する。
- ・ レジリエンス（精神的回復力）を身に付ける

5. カスハラが該当する法律を知る

- ・ 代表的な5つの違法行為

6. 企業が取組む対策

- ・ ハラスメント対策チェック
- ・ 対策に活用できる窓口とマニュアル
- ・ 他企業の取り組み など



●お申込方法

- ・浜銀総合研究所ウェブサイトよりお申し込みください。
- ・FAXの場合は、以下の「参加申込書」にご記入のうえ、045-225-2370へお願いします。

- *満員の場合は、当社より電話でご連絡します。
- *諸般の事情により、開催日程が変更、中止となる場合があります。あらかじめご了承ください。



●会場のご案内

YBS南幸ビル（横浜市西区南幸2-15-20）
 横浜駅西口より徒歩5分 ※駐車場のご用意はございません

●受講方法

本セミナーは、会場受講とオンライン受講（Zoom）をお選びいただけます。
 会場受講へお申し込みのお客さまには開催日の一週間前までに受講証をお送りします。当日、受付にてご提出ください。オンライン受講のお客さまには開催日の10日前までにZoom事前登録のご案内メールを送ります。オンライン受講に関する注意事項は当社ウェブサイトよりご確認ください。

●参加費（税込み、2名以上ご参加の場合は、割引制度があります）＜資料代含む＞

	★1名ご参加の場合	★2名以上ご参加の場合 (1名につき)
会員	19,800円	17,820円 (1,980円割引)
一般	30,800円	27,720円 (3,080円割引)

※ 預金口座振替の手続きがお済みの場合は、ご指定の預金口座から翌月27日（銀行休業日の場合は翌営業日）に、他のサービスの利用代金と合わせて引き落としします。お手続きされていない場合は、以下の預金口座にセミナー前日までにお振り込みください。恐れ入りますが、振込手数料はご負担ください。

横浜銀行本店営業部 普通預金
 1281142 株式会社浜銀総合研究所

※ 割引券使用の際は4,400円(税込み)を差し引いた金額となります。

※ 【キャンセルについて】会場受講の場合は前営業日までにご連絡をお願いします。当日のご欠席は有料となります。オンライン受講の場合は資料送付後のキャンセルは有料となります。



お申し込みはウェブサイトが便利です！➡

浜銀総合研究所 あて
 FAX：045-225-2370へ

浜銀総合研究所 ビジネスセミナー参加申込書

年 月 日

5月21日(水)開催 カスタマーハラスメント実践対策講座		受講方法 (し点をお入れください)	<input type="checkbox"/> 会場受講 (01) <input type="checkbox"/> オンライン受講 (02)
貴社名			
会員番号			
ご住所	〒		
電話番号			
連絡ご担当者名	所属(役職名)	メールアドレス	
参加者名	所属(役職名)	メールアドレス	

(個人情報の取り扱いに関するご案内) 本書類に記入されました個人情報は、セミナーの申込手続きならびに実施、情報のご提供に利用します。なお、本書面に記入されました個人情報は、横浜銀行グループとして共同利用することがあります(共同利用する会社、利用目的等の詳細は、浜銀総合研究所(以下、「当社」という。)ウェブサイトをご覧ください)。また、ご本人さまの同意を得ることなく、第三者に提供することはありません。当社における個人情報の取り扱いおよび開示・訂正・利用停止等の手続きについては、当社ウェブサイトをご覧ください。

【当社ウェブサイト】 <https://www.yokohama-ri.co.jp/>
 【個人情報相談窓口】 企画総務部 TEL：045-225-2374

W