

浜銀総合研究所ビジネスセミナー(動画配信セミナー)のご案内

本コンテンツは2025年5月21日(水)に実施したセミナーを収録した動画配信セミナーです。

テーマ： **カスタマーハラスメント
実践対策講座**

視聴期間：2025年8月1日(金) 10:30

～2025年8月29日(金)17:00まで

視聴時間：約210分

会員限定

大好評につき動画配信！



●対象：経営者、管理役職者、人事担当者、職場リーダーなど

●講座のねらい：**カスハラから従業員を守るためには！**

2025年6月4日、労働施策総合推進法を改正し、カスタマーハラスメント（カスハラ）対策を雇用主に義務付ける法律（カスハラ対策法）が本国会で可決、成立しました。本講座では、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、当日講座参加者から大好評だったためオンデマンド配信をします！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。

(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

1. カスタマーハラスメント（カスハラ）とは？

- ・ カスハラの現状と判断基準
- ・ 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
- ・ カスハラの基本的対応
- ・ 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. カスハラが該当しうる法律を知る

- ・ 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。

●受講方法

本セミナーは、動画配信セミナーです。お申し込みのお客さまにはご視聴方法のご案内のメールをお送りします。

●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 限定	19,800円	17,820円 (1,980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】 パスワード送信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

年 月 日

浜銀総合研究所 ビジネスセミナー(動画配信セミナー)参加申込書

「カスタマーハラスメント実践対策講座」		受講方法	動画配信セミナー
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。以下までお問い合わせください。

【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