

いますぐはじめる カスタマーハラスメント 対策講座

カスタマーハラスメントを理解し、
適切な対応方法を身につけて
安心で安全な職場をつくりましょう。

開催日：令和6年11月22日(金)

時間：18:30~20:30

会場：目黒区中小企業センター 5階 会議室（目黒2-4-36 目黒区民センター内）

定員：先着40名様

参加費：1,000円

申込先：目黒区中小企業センター * 電話、FAX又はメールにて受付します

〒153-0063 目黒区目黒2-4-36 目黒区民センター内
(電話)03-3711-1135 (FAX)03-3711-1284 (e-mail)info@megurokuchushokigyocenter.jp

講師：八木 和真 氏

中小企業診断士

(目黒中小企業診断士会所属)

目黒区在住。通信システム会社に入社後、システム開発業務に従事。リーダーとなった後は顧客の窓口として交渉・調整を経験する。独立後は、IT・DX、人事組織を専門分野として活動している。

【セミナーの内容】

- 1) カスタマーハラスメントとは
 - ・具体的な事例を交えて考えていきます。
- 2) カスタマーハラスメントの発生状況
 - ・実際の迷惑行為に対応した従業員の心身への影響度は
- 3) カスタマーハラスメント対策の必要性
 - ・対策を講じていない場合にどのような影響があるのか
- 4) 取り組むべきカスタマーハラスメント対策
 - ・具体的に組織として取り組む内容について説明
- 5) ケーススタディ
 - ・クレームがあった場合の具体的な有効な対応方法の説明
- 6) カスタマーハラスメント対策の運用
 - ・現場の実態をフィードバックして対策効果を最大化する仕組みを説明