

カスハラ対策の進め方と接客対応力強化セミナー

2026年度より、企業には「カスタマーハラスメント対策」が義務化されます。この新たな法制度に対応するためには、従業員一人ひとりの意識改革と、効果的なカスハラ対策の体制づくりが不可欠です。本セミナーでは、カスハラの基本的な概念から、企業が求められる対応義務、さらには実際の接客現場で役立つ対応力強化のためのノウハウを解説します。



内容

- ★ カスハラ対策の義務化について
- ★ カスハラ対策の基本「基本方針」と「対策マニュアル」どこまで対応する？カスハラ対応の線引きの考え方
- ★ カスハラ対応の基本とポイント
- ★ 事例で考えるクレームをカスハラにしない対応テクニック

日時

2026年 **9/24** 木
14:00 ~ 16:00

講師

人材育成コンサルタント
(組織コミュニケーションの専門家)
株式会社 Fine HR 代表取締役
東京都カスタマーハラスメント防止対策推進事業
団体マニュアル作成専門家

つだ のりこ
津田 典子氏



ANAで11年勤務。国際線チーフパーサーとしてトップレベルのチームマネジメントを発揮し、最上級のサービスを牽引。さらに教育訓練責任インストラクターとして、4年間で新人客室乗務員を400名育成、3000名超の社員教育を担当。採用コンサルタントを経て、現在は企業研修講師として全国で活躍、コミュニケーション、接客接遇、キャリアデザインを得意とする。2025年東京都カスタマーハラスメント防止対策推進事業団体マニュアル作成専門家。和光大学非常勤講師。著書に『最強のチームリーダーがやっている部下との距離のとり方』（フォレスト出版）

会場 ▶ ひたちなか商工会議所 5階 500号室
(ひたちなか市勝田中央14番8号)

定員 ▶ 30名(先着順)

聴講無料

申込方法 ▶ ① 申込二次元コード
② 参加申込書のFAXのいずれかから申込みください。



問合せ先 ▶ 主催:ひたちなか商工会議所 (029-273-1371)
共催:(一社)太田法人会ひたちなか地区会
ひたちなか市勝田青色申告会
那珂湊青色申告会

(切り取らずにそのままFAXしてください)

企業支援課行 FAX 029-275-2666

参加申込書

「カスハラ対策の進め方と接客対応力強化セミナー」

事業所名	TEL
所在地	FAX
参加者氏名①	参加者氏名②