

**参加
無料**

正しい対応力を組織全体で身につけるために

カスタマーハラスメント 対応力向上プログラム

北海道の事業者のみなさまを対象に、基本方針作成から対応マニュアルの作成や相談体制の整備など、カスタマーハラスメントの対処方法について学び、社内で生かせる対応力を高める充実のプログラムを実施します。

01**カスタマーハラスメント
防止対策セミナー<基礎編>****02****カスタマーハラスメント
防止対策セミナー<実践編>****03****専門家(弁護士)による
無料個別相談**

詳しい内容は中面をご覧ください。

https://career-bank.co.jp/customer_harassment/

01

カスタマーハラスメント防止対策セミナー

《 基礎編 》

オンライン
開催

開催時間

13:00▶15:00

WEB

10/20火

締切日:3日前(土・日・祝日を除く)

カスタマーハラスメントに関する基礎的な知識を習得し、
自社の実情に応じた基本方針・対応マニュアルの策定について学びます。
さらに実践編を受講することで、理解を深め、実務への活用につなげます。
全道各地から参加できます。

概要

- ① カスタマーハラスメントを正しく理解する
- ② 基本方針の策定方法を事例から学ぶ
- ③ 実践的な対応マニュアル作成のポイントを習得する
- ④ 現場で迷わない判断基準と初期対応フローを考える
- ⑤ 自社で実践するための行動計画を作成する

オンライン受講に
必要なもの

- WEB 会議システム「zoom」を使用します。
- PC(スピーカーまたはイヤホン環境)、マイク機能、
カメラ機能が利用できる環境
- 安定したインターネット環境

03

専門家(弁護士)による個別相談

企業ごとに抱える問題はそれぞれ。その状況や課題に応じて柔軟に対応いたします。

相談時間

各セミナー終了後(15:00~)1社あたり20~30分程度

専門家
紹介ふくだ のぶひろ
福田 亘洋氏

札幌いぶき法律事務所 弁護士

すがの りょう
菅野 亮氏

すがの総合法律事務所 弁護士

例えば…こんな課題ありませんか?現在の状況を☑してみましょう。

- | | |
|--|---|
| ☐ 過剰な要求やしつこいクレームに対応した | ☐ 録音・録画や個人情報の扱い方を確認したい |
| ☐ 暴言や威嚇、土下座の強要への対応方法を知りたい | ☐ 長時間の呼び出しや業務妨害をやめさせたい |
| ☐ SNSやネットの悪口やデマに対応したい | ☐ 従業員が被害にあったときの補償や守り方を知りたい |
| ☐ 迷惑行為を繰り返すお客様の利用を断りたい | ☐ 正当なクレームと行き過ぎた行為を見分けたい |
| ☐ 社内ルールやマニュアルを法的にしっかりさせたい | ☐ 研修や資料に入れる法律のポイントを知りたい |

1個でも☑が
ついた事業者様は
ご相談をおすすめ
いたします。

02

カスタマーハラスメント防止対策セミナー 《 実践 編 》



対面開催

開催時間

13:00 ▶ 15:00

対面開催は意見交換があります

担当者・管理職・組織それぞれの役割や対応方法を学び、カスタマーハラスメントへの適切な対応力を身につけます。道内各地の事例や取組を参考に、意見交換を通じて自社の対策に活かせる具体的な対応を考えます。

概要

- ①基礎編の振り返り～カスタマーハラスメントの基礎知識を再確認～
- ②現場対応の実践ポイント～窓口・電話・WEB・SNSなど、場面別の対応方法を学ぶ～
- ③管理職に求められる対応～組織として適切に対応するためのポイントを学ぶ～
- ④道内企業の事例紹介～他社の取組や効果的な対応事例を知り、自社で活かせるヒントを得る～
- ⑤自社で実践するための対策検討～自社の課題を整理し、今後の改善や具体的なアクションにつなげる～

函館

10/23_金

サンリフレ函館(大会議室)
函館市大森町2番14号

旭川

10/27_火

旭川市民文化会館(第二会議室)
旭川市7条通9丁目

北見

10/28_水

北ガス市民ホール(7号室)
北見市常盤町2丁目1-10

帯広

11/11_水

とかちプラザ(402)
帯広市西4条南13丁目1

釧路

11/12_木

釧路市民活動センターわっと(会議室3)
釧路市末広町3丁目1番地

札幌

12/14_月

キャリアバンク株式会社 セミナールーム
札幌市中央区北5条西5丁目7 sapporo55 5F

締切日:各開催日の3日前(土・日・祝日を除く) ※ただし、定員になり次第、締め切らせていただきます。



オンライン
開催
開催時間

13:00 ▶ 15:00

WEB

11/26_木

締切日:3日前(土・日・祝日を除く)

オンラインで気軽に参加できる知識・事例共有型のセミナーです。
道内各地で収集した実例や先進的な取組を幅広く紹介します。
さまざまな業種・地域の対応事例を学び、
自社のカスタマーハラスメント対策を見直すヒントが得られます。

講師

やまだ まきこ
山田 真紀子氏

日本ハラスメントカウンセラー協会、カスタマーハラスメントマネージャー、コンテンツ設計アドバイザー、研修講師、キャリアコンサルタント、ゆめのたね放送局ラジオパーソナリティ、onlineビジネスアシスタントマネージャー、日経クロスウーマンアンバサダー

IT企業で人事(教育・採用・労務・人材開発、ダイバーシティ推進)後、コールセンター業界にて17年以上、オペレーター、研修担当、応対品質管理、オペレーションマネージャーを歴任。クレーム対応やマニュアル・スクリプト作成、トレーナー育成、品質管理指標の設計など、幅広い業務に携わる。企業向けカスタマーハラスメント対策セミナー等多数の研修に登壇。自身も深刻なカスタマーハラスメントを受けた経験を持ち、メンタル不調者や退職者を出さないための施策として、管理者向けクレーム対応研修の実施、HELP札の導入、モニタリング体制の構築、カウンセラーチームの常設など、現場に寄り添った実践的な研修とオペレーション改善に注力。



カスタマー ハラスメント 防止対策セミナー ＜基礎編＞		カスタマーハラスメント防止対策セミナー＜実践編＞					カスタマー ハラスメント 防止対策セミナー ＜実践編＞
WEB	函館	旭川	北見	帯広	釧路	札幌	WEB
10/20 _火	10/23 _金	10/27 _火	10/28 _水	11/11 _水	11/12 _木	12/14 _月	11/26 _木
オンライン開催	サンリフレ函館 (大会議室) 函館市大森町2番14号	旭川市民文化会館 (第二会議室) 旭川市7条通9丁目	北ガス市民ホール (7号室) 北見市常盤町2丁目1-10	とからプラザ (402) 帯広市西4条南13丁目1	釧路市民活動センターわっと (会議室3) 釧路市末広町3丁目1番地	キャリアバンク株式会社 セミナールーム 札幌市中央区北5条西5丁目7 sapporo55 5F	オンライン開催

会社名		事業内容	
住所		TEL	
E-mail		FAX	
ご担当者様	フリガナ	所属・役職	

希望される項目に☑を付けてください。

参加者氏名	フリガナ	フリガナ	フリガナ
所属・役職			
参加希望回	＜基礎編＞ WEB 函館 旭川 北見 帯広 釧路 札幌 ☐ 参加 ☐ 参加 ☐ 参加 ☐ 参加 ☐ 参加 ☐ 参加	＜実践編＞ WEB 函館 旭川 北見 帯広 釧路 札幌 ☐ 参加 ☐ 参加 ☐ 参加 ☐ 参加 ☐ 参加 ☐ 参加	＜実践編＞ WEB 函館 旭川 北見 帯広 釧路 札幌 ☐ 参加 ☐ 参加 ☐ 参加 ☐ 参加 ☐ 参加 ☐ 参加
セミナー終了後 個別相談会申込	☐ 申込み	☐ 申込み	☐ 申込み

現在の状況を☑してみましょう。

- ☐ 過剰な要求やしつこいクレームに対応した
- ☐ 暴言や威嚇、土下座の強要への対応方法を知りたい
- ☐ SNSやネットの悪口やデマに対応したい
- ☐ 迷惑行為を繰り返すお客様の利用を断りたい
- ☐ 社内ルールやマニュアルを法的にしっかりさせたい
- ☐ その他()

1個でも☑がついた事業者様
「専門家との個別相談」をおすすめします。

- ☐ 録音・録画や個人情報の扱い方を確認したい
- ☐ 長時間の呼び出しや業務妨害をやめさせたい
- ☐ 従業員が被害にあったときの補償や守り方を知りたい
- ☐ 正当なクレームと行き過ぎた行為を見分けたい
- ☐ 研修や資料に入れる法律のポイントを知りたい

※お預かりした情報は本事業に関する連絡などのみに使用し、適切に管理します。

お申込み先

申込書を
メール・FAXにて
送付ください。

FAX:011-207-7870

右記の公式ホームページからお申込みいただけます。

ホームページ: http://career-bank.co.jp/customer_harassment/form/

CAREER BANK
キャリアバンク株式会社

担当: 穴戸(ししど) TEL: 011-251-0707 (平日9:00~18:00) MAIL: hokkaido-kasuhara@career-bank.co.jp
〒060-0005 札幌市中央区北5条西5丁目7 sapporo55 5F

