

第17回

「クレームの日」特別講演会

- 専門家による悪質クレームへの対応と対策「STOP! カスハラ」 -

開催日

2024年
9月6日（金）13:00～15:00

<特典>

- ・WEB検定トライアル
- ・期間限定アーカイブ

費用

特別価格 **1,000円（税別）** / オンライン(ZOOM)
(ウェビナー形式)

対象者

- ・お客様相談室、コールセンター、店舗責任者の方
- ・経営企画、人事、総務、コンプライアンス、リスクマネジメントのご担当者
- ・人材開発、教育研修のご担当者

悪質クレーム対応

マニュアル制作

従業員保護対策

マネジメントサポートグループが「クレームの日」を2007年に制定して17年。昨今、顧客対応をする現場では、様々な顧客からのクレームに対応することが日常的な課題となっています。

特に悪質なクレームは、私たち従業員の精神的な負担を大きくし、組織全体の業務効率にも影響を及ぼすことがあります。このような背景を踏まえ、マネジメントサポートでは、9月6日の「クレームの日」に、カスハラ対策に特化したセミナーを開催します。

本セミナーは、顧客対応の質を向上させるだけでなく、従業員の働く環境を守り、育成することが企業の重要な責務であるという厚生労働省の方針に基づいています。参加される皆様には、具体的な事例とともに実践的な知識を深めていただくことを目指しています。

開催時間：13:00-15:00（120分）

- 開幕：13:00-13:05（5分） ご挨拶／マネジメントサポートグループ代表 古谷 治子
- 一部：13:05-14:05（60分） カスタマーハラスメントの現状と課題：企業が取るべき対策とは
／関西大学 社会学部 教授 池内 裕美
- 二部：14:05-14:55（50分） 法的視点におけるカスハラ対策マニュアルと労働法
／ヴェリタス法律事務所 弁護士 岡田 卓巳
- 三部：14:55-15:00（5分） カスハラ対策研修紹介／研修アドバイザー
- 閉幕：15:00-15:05（5分） CSクレーム対応検定・書籍紹介／研修アドバイザー

暴言

過剰要求



時間拘束

SNSへの投稿

https://www.ma-support.co.jp/open_lecture/20230906/

古谷 治子 マネジメントサポートグループ 代表



全国シンクタンクを中心に4,000回以上の登壇を誇るCS教育の第一人者。東京放送、中国新聞社を経て、人材育成コンサルタントとして独立。その後5社の経営を手掛け、うち㈱マネジメントサポートは32期を迎える。指導分野は、組織風土醸成から管理職教育・クレーム対応など多彩。創業当初より、時流を先取り女性活躍推進にも注力。また、最近では組織人も育つメソッド「人を育てる7つの鉄則」を発表。人材を「人財化」できると好評を得ている。

著書は、『仕事の基本が身につく本』（かんき出版）、『「だから女はダメなんだ」と言われない女性リーダーの心得』（日経BPコンサルティング）、『クレーム対応の全技術』（かんき出版）など40冊を超える。
東京商工会議所女性会理事、(財)日本電信電話ユーザー協会審査員、(一社)日本講師協会代表理事、日本交流分析協会会員、他歴任

池内 裕美 関西大学 社会学部 教授



関西学院大学大学院商学研究科(博士課程前期課程)、同大学院社会学研究科(博士課程前期・後期課程)修了。博士(社会学)。広告デザイン会社勤務、日本学術振興会特別研究員(DC2・PD)を経て、2003年4月関西大学社会学部に専任講師として着任。2011年より現職。専門は社会心理学、消費心理学。

現在の主な研究テーマは、過剰なクレームやモノのため込み、買物依存といった「逸脱的消費者行動」(消費者の問題行動)に関する心理的なメカニズムの

解明で、メディアからコメントを求められることも多い。
主な著書に『新版・暮らしの中の社会心理学』(分担執筆、ナカニシヤ出版、2024年)、『消費者行動の心理学:消費者と企業のよりよい関係性』(分担執筆、北大路書房、2019年)、『消費者心理学』(共編著、勁草書房、2018年)等があるほか、多数の論文を執筆。

岡田 卓巳 ヴェリタス法律事務所 弁護士



早稲田大学法学部卒。1996年 株式会社ブラムザ(システム開発)入社後、司法試験に合格。

弁護士登録後、2007年4月に志賀・飯田法律事務所へ入所。取扱業務は、不動産に関する事件、IT・システム開発に関する事件、民事保全・執行事件、破産事件、労働事件(使用者側・被用者側)、その他民事・商事・家事事件を担当。

2022年10月より墨田区教育委員。

著書には、『Q&Aでわかる民事執行の実務』(日本法令)、『会社の再建と清算がわかる本』(自由国民社)、『事例でわかる中小企業のための会社法Q&A』(三修社)、『事例でわかる中小企業のための労務管理Q&A』(三修社)、『賃貸住居の法律問題Q&A』(住宅新報社)、『はじめての事件シリーズ建物明渡請求』(創耕社)など多数

参加者特典

- ①リニューアルしたCSクレーム対応検定トライアルIDを1申込につき1つプレゼント!
- ②期間限定見逃し動画配信付き!後日、お申込者全員に動画URLをお送りいたします。

CSクレーム対応検定
クレーム対応の基本ステップから、コミュニケーションの取りかたまでを学習します。お客様対応に携わるすべての方向け。

60分/50問
受検料のみ1,500円(税抜)
合格証のみ500円(税抜)

参加者特典
無料
※受検料のみ
トライアルIDを1企業につき1つプレゼント!

■メール・FAXのお申し込み方法

MAIL : info@ma-support.co.jp
TEL : 03-5418-4600 FAX: 03-5418-4661

■ホームページからのお申し込み方法

https://www.ma-support.co.jp/open_lecture/20230906/

マネジメントサポートグループ

検索



お申し込み確認後、担当者より詳細をご連絡させていただきます。

クレームの日「有識者討論会」 お申込み書 FAX: 03-5418-4661

| | | | |
|--------------|--------|------|------|
| 貴社名: | TEL: | | |
| ご住所: | FAX: | | |
| お申込み ご担当者 | 所属名: | 役職名: | お名前: |
| | 電子メール: | | |

■ご利用案内

受講お申込み受付は先着順とさせていただきます。講座の応募状況により、講座の中止及び受講定員を変更させていただく場合がございます。弊社都合で講座が中止となった場合は、お支払いいただいた受講料の全額を返金いたします。

【キャンセル規定】当日:受講料の100%/前日:受講料の100%/7日前:受講料の70%/14日前:受講料の50%

※ご返金の際の振込手数料はご負担願います。