

モンスター クレイマー から 従業員を守る！

カスハラ対策 実務・実践セミナー

小売店や飲食店、サービス業などで、従業員が客からの暴力や説教など悪質なクレームを受けるケースが相次いでいます。

悪質なクレームは、職場内のパワハラと同じような迷惑行為と位置づけ、従業員を守るために企業が取り組むべき対策を事例やワークショップを通じて丁寧に解説します。

対象者

- ・企業のクレーム対策担当者の方
- ・企業の人事労務担当者の方、管理職の方
- ・小売店、飲食店、サービス業の店長、マネージャーの方

開催日程

2019年6月28日（金）

午前10時～午後5時

講座会場

株式会社アプエンテ講習会場

（東京都新宿区歌舞伎町 2-46-3）

※JR 新宿駅西口徒歩 9 分

西武新宿駅北口徒歩 2 分

講座代金

お一人様 19,440 円

（本体価格 18,000 円 消費税 1,440 円）

講師

株式会社ウェルネット 専任講師 北村みはる

産業カウンセラー、キャリアコンサルタント。

「聞く」だけの講義形式ではなく、ワークを取り入れたロールプレイングで「実際に身につく」研修に定評がある。

カリキュラム

1. ハラスメントの意義

- （1）ハラスメントの定義、ハラスメント発生の背景
- （2）ハラスメントの種類

2. カスタマーハラスメントとは

- （1）ハラスメントを超えたクレイマー
- （2）増加する「シルバーモンスタークレイマー」

3. カスハラ基本対応

- （1）長時間拘束型の対応
- （2）不当な金銭要求型の対応
- （3）脅迫、威嚇型の対応
- （4）シルバーモンスタークレイマーの対応
- （5）悪質 SNS 動画等による被害の対応

4. 法的な対応

- （1）民法：「不法行為責任」、「債務不履行責任」
- （2）刑法：「傷害」、「暴行」、「名誉毀損」、「侮辱」、「脅迫」「威力業務妨害」

5. 企業の対応

- （1）クレーム会議
- （2）クレームヒヤリハット報告

6. まとめ

- （1）K P T 法を用いた振り返り

※ K P T 法とは改善アクションを決定するために用いる思考のフレームワーク。

次の順序で検討する。

K=Keep（良かったので継続したいこと）

P=Problem（問題であり改善が必要なこと）

T=Try（新たに取り組みたいこと）

都合によりカリキュラムの一部を
予告なく変更する場合がございます。

カスハラ対策実務・実践セミナー
申込書

ウェルネット行

FAX:03-6380-1513

当社からのFAX到着のご連絡は省略させていただきます。

【個人情報の取り扱いに関する同意事項】下記内容に同意の上、お申し込みください。

株式会社ウェルネットでは個人情報をセミナーの運営、業務連絡等の事務手続き及び各種講座の案内に利用し、個人情報を第三者に提供することはありません。但し、講座運営のため当社講師・業務委託員に限定して業務委託することがあります。お預かりした個人情報について利用目的の通知・開示・内容の訂正・追加又は削除・利用の停止・消去及び第三者への提供の停止をご希望される場合は、個人情報相談窓口（電話：03-6380-1512またはE-mail：jimukyoku@wellnet-jp.com）までご連絡ください。

受講地区	東京都	受講日	6月28日
人数	□お一人様 19,440円 × 名		
ご受講者1	フリガナ 氏名	電話番号	□自宅 □勤務先 □携帯電話
ご受講者2	フリガナ 氏名	電話番号	□自宅 □勤務先 □携帯電話

ご住所	〒 —		住所区分 □企業住所 □個人住所
企業名	フリガナ		
ご担当者	フリガナ 氏名	部署	役職
TEL		FAX	
Mail ※携帯アドレス不可			

お支払い方法	□銀行振込 □郵便振替	ご入金予定日	月 日	
請求書・領収証 の発行	原則として、金融機関等発行の振込証の控えをもって領収証に代えさせていただきます。 特別に必要な場合は以下にご記入下さい。			
	請求書	□希望する □希望しない	領収証	□希望する □希望しない
	宛名名義	□企業名 □担当者名		
お振込先	■郵便局 No. 00150-4-78994 株式会社ウェルネット ■三菱UFJ銀行 新宿中央支店 普通No. 3876774 株式会社ウェルネット ■三井住友銀行 新宿支店 普通No. 3667476 株式会社ウェルネット ■みずほ銀行 新宿西口支店 普通No. 4696794 株式会社ウェルネット			

【注意事項】

※お申込受付は、先着順とさせていただきます。お申込のタイミングによってはお席を確保できない場合がございます。

その際は、こちらからご連絡させていただきますので、予めご了承下さい。

- お申込み後、講座実施日の1週間前までには講座料金をお振り込みください。講座実施日の7日前に受講証を弊社よりお申込み住所へご郵送にて発送致します。
- 請求書、領収証にチェックされていない場合は、発行しませんのでご注意ください。
- 振込手数料はお客様のご負担になりますのでご了承下さい。
- 講座開始1週間前に申込を締め切らせて頂きます。また、定員になり次第、締切とさせていただきます。
- ご記入頂いた氏名、住所、電話番号等の個人情報は、受講管理、弊社サービスのご案内のために利用させていただきます。
- 受講初日の6日前からのキャンセル・日程変更につきましては、キャンセル料が発生致しますのでご注意ください。
・6日～3日前まで・・・料金の30% ・2日前まで・・・料金の50% ・前日・・・料金の70% ・当日・・・料金の100%
- 上記記載項目にご記入漏れがある場合、講座及び個人情報のお取扱いに関する事務手続きに支障がある場合があります。

当社使用欄

--	--