

特別研修（共同）

カスタマーハラスメント対応研修



研修のねらい

カスタマーハラスメントに対する適切な対処法を習得するとともに、組織対応の重要性について学びます。

受講対象者

県職員：100人

市町村職員：50人

カスタマーハラスメント対応に関心のある職員

配信時期：視聴時間

9月上旬～10月下旬（予定）

視聴時間：約 2:30

備考

※本研修は、前年度まで実施していた「ハードクレーム対応研修」と同様の研修です。

- ・研修の内容に関する事前アンケートを実施する予定です。
- ・視聴時間はあくまで目安となります。カリキュラムの内容によっては個人ワークが含まれるため、受講者の取り組み状況により、実際の視聴時間は記載時間と異なる場合があります。



研修概要

埼玉県弁護士会

弁護士 江口 宏樹
 弁護士 影山 香名子

- ・ 正当なクレームと不当なクレーム
- ・ 不当なクレームへの対処方法
- ・ 事例検討
- ・ カスハラ防止条例



こんな人におすすめ

- ・ 不当な要求や対応困難なクレームへの対応を学びたい人
- ・ 法律の専門家からカスハラ対応を学びたい人



得られるスキル

- ・ クレーム対応力（交渉力、調整力、問題解決力）



担当者PR

悪質な事例にお困りの方だけでなく、誰が受講しても役立つ内容が満載です！職種・職位問わず多くの方にお勧めできる研修です。