

## 2024年度 カスタマーハラスメント講習会 開催要綱

### 1. 主旨

カスタマーハラスメントの基礎知識や対処法を学び、現場で対応するうえでの心構えやテクニック、組織的に対応する仕組みづくりを習得することを目的とします。

### 2. 主催 社会福祉法人 福利厚生センター

### 3. 受講対象者

法人代表者が推薦するソウェルクラブ会員、1事業所1名。

### 4. 開催日程等

	第1回	第2回
対 象	全職員向け	全職員向け
開催日	7月22日(月)	8月14日(水)
時 間	13:00~16:30	
場 所	オンライン(Zoom使用)	
定 員	各回30人	

### 5. 講習内容 プログラムをご参照ください。

### 6. 受講申込方法

- ・ソウェルクラブホームページの法人ログインまたは事業所ログインからWEB申込
- ・別紙様式の「受講申込書」で福利厚生センター(ソウェルクラブ)宛てに郵送申込

### 7. 申込受付期間 2024年6月7日(金) 必着

### 8. 受講者の決定

申込が定員を超えた場合は福利厚生センターで受講者の選定をします。  
(先着順ではありません)

### 9. 必要事項(動作環境)

受講に必要な環境は以下の通りとなります。

- <1>パソコン: 事前にZoomアプリのインストールを行ってください。
- <2>通信環境: 光ファイバー、ケーブルテレビ等のブロードバンド環境を推奨。
- <3>ヘッドホンセット: マイク付きイヤホン(PC備え付けのマイク等でも可)
- <4>カメラ: Webカメラ(PC備え付けのカメラ等でも可)
- <5>受講環境: 講師の声が聞き取りやすい静かな環境、なおかつ、グループディスカッションがありますので声を出せる環境で受講ください。

### 10. その他 受講者1名につき複数名での受講をご遠慮ください。

## 2024年度 カスタマーハラスメント講習会【全職員向け】 プログラム（予定）

対 象：全職員

ねらい：顧客や利用者であるカスタマーが、クレームや不当な要求をするなどの「カスタマーハラスメント」に対して適切な対応をするための基礎知識や対処法、職場で対応するうえでの心構えやテクニックを学び、組織的に対応する仕組みづくりを目標とします。

時 間	講 習 内 容 ※講義・個人ワーク・グループワークを適宜実施します
12:40	接続開始（音声チェック）
12:55	ガイダンス
13:00	<p><b>1. まずはお客様から信頼を得る</b>            【ワーク】自身のふるまいや行動について振り返る            (1) お客様の信頼に足るかを振り返る            (2) クレームの基本手順をおさえる</p> <p><b>2. カスタマーハラスメントとは</b>            ● カスタマーハラスメントについて</p> <p><b>3. カスタマーハラスメントに対応する</b>            (1) まず「お詫び」する            (2) 悪質と判断したら毅然と対応する            (3) 相手を見極める            (4) 相手との距離の取り方            (5) 「モンスター化」を未然に防ぐテクニック            【ワーク】ケースをもとにお客さま役と対応者役に分かれ「モンスター化」を防ぐテクニックを使ってロールプレイングを実践する</p> <p><b>4. 法律を味方につける</b>            (1) 脅迫罪            (2) 強要罪            (3) 恐喝罪            (4) 威力業務妨害罪            (5) 不退去罪            【ワーク】職場で起きたカスタマーハラスメントのうち、法的な対応をせざるを得なかったケースについてグループで話し合う</p> <p><b>5. カスハラは組織で防衛する</b>            (1) 組織には従業員を守る責任がある            (2) もうひとつの顧客対応マニュアル            ≪参考≫ダメージに対する抵抗力をつける</p> <p><b>6. ケーススタディ</b>            【ケース1】土下座を強要し、SNS上で名前を公表するというお客さま            【ケース2】対応できないサービスをしつこく要求するお客さま            【ケース3】高圧的な態度のお客さまの担当を意識的に引き継がせようとする上司            ※どれか1つのワークをピックアップいたします</p> <p><b>7. まとめ</b></p>
16:30	閉 講 (終了)

※休憩は進行に応じて（30分から40分ごとに）10分程度の休憩を行います