

お客様からの理不尽なクレーム・暴言・・・

# カスタマー・ハラスメント 対応術

～従業員を守る対策が 喫緊の課題～

お客様の中にこんな人はいませんか？

- 自分の基準で主張してくる
- 上から目線で高圧的に説教をする
- 解決の糸口が見えない
- 長時間拘束になることが多いなど

カスタマー・ハラスメントが大きな社会問題になっています。従業員が深刻な精神疾患の被害を受けています。いつ・どこで起きるか分かりません。毅然とした対応のポイントを紹介します。



「ここに尻の青いのはなんなんだ。そんな従業員を雇って恥ずかしいとは思わないのか。礼儀がなっていない。全員立ち上がっていらっしやしません。おまえカエルみぞのものをだ。お前のところの商品にエグがはいつていたぞ。私モハエは嫌いではないがハエはハエで別に食べようとは思わない。全上がっていらっしやしません。おまえカエルみぞのものをだ。お前のところの商品にエグがはいつていたぞ。私モハエは嫌いではないがハエはハエで別に食べようとは思わない。」

ネットにさらしてやる

誠意を見せる

土下座しろ

日時:9月19日(木)14時～16時  
場所:台東区中小企業振興センター

講師:山田泰造氏

人財教育アシスト 代表 クレームアドバイザー

研修機関での指導教官歴 23 年のベテラン指導員

新入社員から中堅社員

・管理職・経営者まで、製造業、販売接客業、サービス業、金融機関、経済団体、自治体、大学など、多くの分野で研修・セミナーコンサルテーションを展開



理論だけでなく、経験を生かした事例にもとづく、実践的な研修が好評

近著「カスタマー・ハラスメント対応術」経法ビジネス新書

## セミナーの内容

1. 言いたい放題でごね得狙いが急増
2. 深刻な精神被害が身近で起きている
3. どこにでもある事例と怖い事例
4. 毅然とした対応の取り方
5. 必須の刑法知識と安心材料
6. スタッフを絶対に守る！

# 会場アクセス

台東区中小企業振興センター 2F  
台東区小島 2-9-18



元  
小島小学校

新御徒町駅 A4徒歩3分  
有料駐車場があります。なお、台数には限りがありますので、予めご了承ください。

アクセス  
詳細→



清洲橋通り



センター  
入口

左衛門橋通り

参加申込は  
ここからもOK

お申込は、下記「参加申込書」内容を

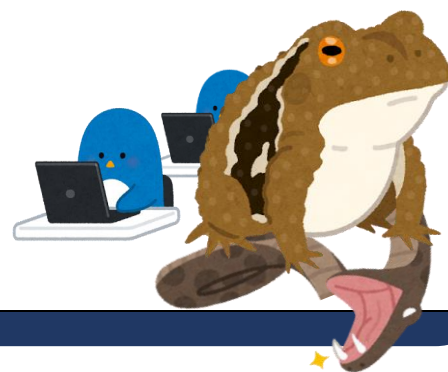
- ◆ [keiei@taito-sangyo.jp](mailto:keiei@taito-sangyo.jp) にメール
- ◆ もしくは 03-5829-4127 にFAX
- ◆ または 右側のQRコードからアクセスしてフォームに入力



## 「カスタマー・ハラスメント対応術 セミナー」参加申込書

(ふりがな) ご氏名		(ふりがな) 会社名	
ご連絡先 (会社所在地等)			
ご連絡先 TEL		ご連絡先 E-MAIL	
業種			

講師へのご質問・ご相談・理不尽なクレームのお悩みなど



- ・毎日のように同じ人からクレームの電話があり業務に支障がでています。
  - ・返金しろと言われましたが、レシートを見せてもらえません。・土下座しろと言われました。
  - ・アクセサリ製造をしていますが、何度も作り直しを命じられ、他の仕事ができません。
- などなど、なんでもご記入ください。可能な限り、セミナーで取り上げさせていただきます！



当セミナーについてのお問合せは

(公財)台東区産業振興事業団 TEL:03(5829)4124

所在地:台東区小島 2-9-18