

カスハラ(不当要求等行為)対応力向上研修

■受講対象者

- カスタマーハラスメント（不当要求等行為）の対応力を身につけたい職員

※ロールプレイング中、クレーマー役の講師が机を叩いたり、大声を上げたりします。

■研修のねらい

- カスハラなどの不当要求等行為に対する正しい知識を理解し、組織対応の方法を習得する。
 - ・カスハラ（不当要求等行為）の定義（範囲）と体験
 - ・具体的な対応の流れ
 - ・対応の中で、気を付けるべき点
 - ・総合ロールプレイング

■講師紹介

結エデュケーション（株）

高嶋 謙行 氏 ・ 森田 壮 氏

■本協議会での研修実績（高嶋講師）

- ・新任係長研修（H22～H26）
- ・ハードクレーム対応研修（H26～）
- ・一般職員2部研修（H27～R1、R3～）

■本協議会での研修実績（森田講師）

- ・ハードクレーム対応研修（H26～）※H28は除く
- ・タイムマネジメント研修（H30～）



■参加者の声

- 対応の仕方はもちろんですが、言葉遣いの大切さについても学びました。グループのメンバーから指摘されて気づくこともあったので、普段から意識したいです。
- ハードクレームの見極めや対応の切り替えのタイミング、具体的な対応スキルを学ぶことができました。
- 本格的なロールプレイングもあり、すぐに実践に活かせると思いました。
- 平常心で対応することの難しさを身をもって体験できました。

■カリキュラム

9 : 00 9 : 15 9 : 30

12 : 10 13 : 10

16 : 30

受付	オリエンテーション	カスタマーハラスメント（不当要求等行為）の定義	昼食	フェーズごとの具体的な対応のポイント チーム内リハーサル 総合ロールプレイング まとめ：カスハラに負けない6箇条
----	-----------	-------------------------	----	---

■研修の概要

持参物、事前課題等は研修協議会ホームページで御確認ください。

- 【日程】 第1回 令和7年10月 9日（木）
第2回 令和7年10月10日（金）
第3回 令和7年10月16日（木）
第4回 令和7年10月17日（金）

【定員】 1回 30人

【会場】 熊本県市町村自治会館別館 2階 会議室

【申込期限】 令和7年 9月 5日（金）