

# カスタマーハラスメント対応研修

## ■受講対象者

- カスタマーハラスメントへの対応力を身につけたい職員



## ■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。

## ■講師紹介

(株) フォースコミュニティ  
長嶋 比美基 氏

### ■本協議会での研修実績

- ・初めて依頼する講師です。

## ■参加者の声(※前年度は別の講師)

- カスハラへの具体的な対処法を教えていただいたので、今後自信を持って対応できそうです。
- 組織で対応することの大切さを学びました。職場に戻って共有し、チームで対応できるように体制づくりに取り組みます。
- 冷静に対応することの難しさを実感しました。様々な場面を想定して対応を考えておこうと思います。

## ■カリキュラム

9:00 9:15 9:30

12:00 13:00

16:30

受付	オリエンテーション	カスハラの基本 カスハラの種類 カスハラを防止するために	昼食	カスハラが発生した際の対応 カスハラ対応実践演習 組織としてのカスハラへの対応
----	-----------	------------------------------------	----	---

## ■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8年 6月30日(火)

第2回 令和8年 7月 1日(水)

【定 員】 1回 60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8年 5月29日(金)