

カスタマーハラスメント対応

● 講座のねらい

行政におけるカスタマーハラスメント対策の取り組みや判断基準を理解し、管理職、組織としての適切な対応方法を事例や演習を通して学ぶ。

また、カスタマーハラスメントが発生した際の対応方法やメンタルケアを学び、現場での実践力を習得する。

NEW研修

● 研修について

【対象者】 係長以上の職員

【日程】 令和8年7月1日（水）

【会場】 自治研修センター

【予定人員】 40人

【講師】 株式会社フォースコミュニティ 城下 博美 氏

● カリキュラム（1日間）

| 午前 | 午後 |
|---|---|
| (9:30~9:50) ・オリエンテーション | (13:00~16:00) 4 カスタマーハラスメントが発生した際の対応 |
| (9:50~12:00) 1 カスタマーハラスメントの基本 (1)カスタマーハラスメントとは (2)行政におけるカスタマーハラスメント対策への取り組み (3)カスタマーハラスメントによる影響 [ディスカッション] | 5 カスタマーハラスメント発生後の部下のメンタルケア [ディスカッション] |
| 2 カスタマーハラスメントの種類 [ディスカッション] | 6 組織としてのカスタマーハラスメントへの対応 |
| 3 カスタマーハラスメントを防止するために (1)クレームにならないような接遇を行う (2)クレームが激しくならないような対応を行う [個人ワーク/グループ共有] | 7 カスタマーハラスメントケーススタディ [個人ワーク/グループ共有] |
| (3)カスハラについて啓発する (4)録音している旨を伝える | 8 現場で実践すること [個人ワーク/グループ共有] |
| | (16:00~) ・閉講式 |

● センター職員からの オススメポイント♪

本講座を担当する城下講師は、20年以上に渡り、研修講師として数多くの自治体等の研修に登壇されています。理不尽な要求やハラスメント行為に直面した際に落ち着いて適切に対応できる力を養いたい、対応方法を学んで、職員の安心感と職場全体の安全性向上を目指した方にオススメです。