

接客・営業担当者はもちろん、管理職・経営者もこの機会にご参加ください！

現場で役立つ

カスハラ対応の基本

10/19(月)

14:00~16:00

いざという時に備えるカスハラ対応の具体策と、
“心を守りながら働ける”職場づくり

令和8年10月1日より、労働施策総合推進法改正に基づき、企業によるカスタマーハラスメント（カスハラ）対策が法的に義務化されます。本セミナーでは、法律の概要から実際の現場対応までを解説します。クレームとカスハラの線引き、企業が講ずべき対応策、すぐに現場で実践できるポイントを、わかりやすく具体的に学べる講座です。社員を守り、組織を強くするための第一歩を、ここから始めましょう。



〈講師プロフィール〉

やまもと けいこ

山本 恵子 氏

・(株)Meideas 代表取締役

・(一社)国際ストレス脳科学研究所 代表理事

経営者の悩みの限界を突破して理想の成果を実現する脳力開発専門家。10年間にわたり12,000人以上の経営者・企業の売上や幸福度アップなど達成させる個別サポートを継続。また、千葉県商工会連合会のエキスパートバンクの専門家として、離職率低下やウェルビーイング（エンゲージメント）をテーマに、労働生産性向上や人間関係改善の方法など「持続可能な個人と企業」となる研修・セミナー・講演会を行い、好評を得ている。

◆会場 美浦村商工会 2階会議室

(美浦村受領1264-2)

◆定員 20名 (先着順)

◆受講料 無料(会員・非会員 問わず)

◆対象者 中小・小規模事業者

＜お申し込み方法＞

必要事項をご記入いただき、FAXにてお申込みください。

10/19(月)開催 『現場で役立つカスハラ対応の基本』 受講申込書

美浦村商工会 行 ⇒ FAX:029-885-4628

(申込日: 年 月 日)

事業所名		T E L	
所在地		メールアドレス	
受講者名	(複数ご参加可能)		

※ご記入いただいた情報は本セミナーに関する運営のみに利用し、取扱いにつきましては個人情報保護法に則り、厳重に管理いたします。

-主な講座内容-

1. カスハラとクレームの違い

- ・「正当な要求」と「ハラスメント行為」の線引き
- ・法律や制度、厚労省ガイドラインのポイント

2. カスハラを受けた時の“心の仕組み”

- ・ストレスに反応する脳の働きとは？
- ・対応ミスが起こる心理的メカニズム
- ・“怒り”や“恐怖”に吞まれない脳習慣とは

3. 現場で使えるカスハラ対応の基本スキル

- ・「共感」と「境界線」を両立する話し方
- ・悪質な要求をエスカレーションする適切な判断軸
- ・孤立させない、守られ感のある職場の作り方

〈共催〉 美浦村商工会
稲敷市商工会
河内町商工会