

クレーム・カスハラ対応を“現場任せ”にしない！ 『中小企業のための初動対応と社内ルールづくり』

クレームやカスタマーハラスメントへの対応を、現場担当者の経験や個人の判断だけに任せていませんか。対応を間違えると、会社の信用低下や従業員の離職につながる一方、適切に対応できれば、顧客満足の向上やサービス改善にもなります。東京都では「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が施行され、企業はカスハラの予防・初動対応の体制整備が求められています。本セミナーでは、大手食品会社のお客センターで豊富な経験を持つ講師が、クレーム対応の基本、カスハラとの線引き、現場任せにしないための対応方針、社内体制づくりの進め方について、実務に即してお伝えします。



★このような方におススメ★

- ◎現場任せを見直したい方
- ◎対応ルールを整えたい方

- 日 時：令和8年10月15日(木) 午後2時～午後4時
- 会 場：武蔵野市立武蔵野商工会館 5階第1・2会議室
(武蔵野市吉祥寺本町1-10-7)
- 定 員：30名(先着順) 会員・非会員問わず参加可能
- 参加費：無 料

講師：松尾 正二郎 (まつお しょうじろう) 氏 【プロフィール】

(中小企業診断士/消費生活アドバイザー/株パワーアップコンサルティング 代表)
サントリー株式会社で首都圏営業部長、お客様センター長、お客様リレーション本部統括等を歴任。お客様対応部門で、クレーム対応、顧客接点改善、現場を支える組織運営に携わる。現在は中小企業診断士として独立し、クレーム・カスハラ対応力向上、現場の対応ルールづくり、社員教育、人事評価制度の構築、中小企業の経営力強化を幅広く支援している。

【主なカリキュラム】

1. 現場任せにしないクレーム・カスハラ対応
2. 自社の対応体制チェック (都の条例準拠版)
3. クレーム対応の基本ステップ
4. カスハラと正当なクレームの線引き
5. 社内ルール・記録・報告・教育の整え方 他



お申込み：参加希望の方は、10月8日(木)までに下記事項をご記入の上、FAXでお申し込みいただくか、メールにてお申し込みください。参加申込書をお送りいただいた段階で受付完了となりますが、定員に達し参加出来ない場合のみ、当所から直接ご連絡申し上げます。

お問合せ：企業支援部支援2課 TEL:0422-22-3631 E-mail:soudan@musashino-cci.or.jp

----- 切り取り不要 -----

令和8年度 武蔵野商工会議所 経営サクセスセミナー FAX：0422-22-3632

クレーム・カスハラ対応を“現場任せ”にしない！『小規模サービス業のための初動対応と社内ルールづくり』

参加申込書

事業所名：

TEL：

e-mail：

氏 名：

他 名

※記載情報は当該セミナーに関する連絡・記録のためにのみ使用します。