

どんな要求にも対応

カスハラの実例と対応策

カスハラ対応で日常の接客力もアップ



近年急増している「カスタマーハラスメント」（カスハラ）。従業員が精神疾患を発症するなど深刻な被害も起きております。従業員の心を守りながら、健全な職場環境を築くためにも“カスハラ客”への対応は非常に重要な課題であります。本講座ではカスハラ事例から効果的な対処方法（断り方）、従業員が被害を受けた場合の上司への報告の仕方等を学んでいただきます。是非、この機会にご参加ください。

講師

Noriko Tsuda

津田典子

Fine HR代表
元ANA客室乗務員

内容

1. カスハラとは
2. 無意識にお客様を不快にさせている言動
3. カスハラ事例①対応力強化
4. カスハラ事例②お断りの方法
5. 組織の連携体制のつくり方

【講師プロフィール】

ANAで11年勤務。国際線チーフパーサーとしてトップレベルのチームマネジメントを発揮し、最上級のサービス提供を牽引。さらに教育訓練専任インストラクターとして、4年間で新人客室乗務員を400名育成、3000名超の社員教育を担当。採用コンサルタントを経て、現在は企業研修講師として全国で活躍、組織内コミュニケーション、接客接遇、キャリアデザインを得意とする。「明日から自ら行動できる」わかりやすい教え方が強み。和光大学非常勤講師。

【日時】2026年2月18日（水）

14:00～16:00

【会場】白山商工会議所3F 研修室

【定員】30名（先着順）

【受講料】会員無料 非会員 5,000円

★下記申込書に必要事項を記入のうえ、FAX または右記二次元コードよりお申し込みください。



2/18（水）『カスハラの実例と対応策』参加申込書 FAX:076-276-3812

会社名	
住所	T E L () - F A X () -
参加者名	これまでに困ったカスハラ対応がございましたらご記入ください。できる限りセミナー内で回答いたします。
参加者名	

※ご記入いただいた情報は、当所からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。
お問い合わせ：白山商工会議所中小企業相談所 TEL:076-276-3811