

どんな要求にも対応

カスハラの事例と対応策

カスハラ対応で日常の接客力もアップ



講師

Noriko Tsuda

津田典子

Fine HR代表
元ANA客室乗務員

【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。

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

【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)『カスハラの事例と対応策』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