

プロが教える！

カスハラ対策研修

【支援者向け】

具体的

今日から
できる

事例豊富

日時 **12/6(土) 1/24(土)**

両日10:00~12:30
(若干延長する場合あり)

受講料 (税込み)

埼玉県協会の会員様 : 14,500円
〃 非会員様 : 21,750円



講師紹介

花村 憲太郎

ProClaim合同会社・代表社員
中小企業診断士
1級ブランド・マネージャー
ISO10002 (苦情対応マネジメント)

大手コールセンターで品質管理
チーム・マネージャーとして、
部下が対応した分も含めると
3,000件以上のクレームに対応
し、組織的な対策を担当。

2022年に独立し、クレーム/カ
スハラへの対策、顧客満足度の
向上、ブランディングなどを、
専門的に支援。



概略

令和7年4月に東京都でカスハラ防止条例が施行され、同年6月には、全ての企業にカスハラ対策を義務付ける改正労働施策総合推進法が成立しました。

埼玉でも同年7月現在、独自の条例が検討されています。今後、カスハラへの対策は全ての企業にとって重要課題となり、同時に、中小企業診断士にとっても重要な支援領域になると思われます。

一方、「カスハラには毅然と対応する」と言っても、明確な判断基準やノウハウが無ければ適切な対応はできず、正当なクレームまで排除し、CSの低下になりかねません。

本研修では、部下の分も含めて3,000件以上のクレーム/カスハラに対応して来た元・コールセンターの品質管理チームマネージャーである中小企業診断士が、事例に基づき具体的なカスハラ対策のステップをお伝えします。

内容 ■ R7/12/6 (土) 【実践編】

- ✓ カスハラの見分け方
- ✓ 基本的な対応フロー
- ✓ 典型事例への対応
- ✓ 交渉打ち切りのステップ、など

■ R8/1/24 (土) 【仕組み作り編】

- ✓ アセスメントの実施
- ✓ ガイドラインの作成
- ✓ マニュアル作成
- ✓ 研修の実施、など



特徴 ■ 支援者向けの研修です。

- 事例に基づいて、具体的に解説をします。

※講義内容は、予告なく変更となる場合があります。
※法律相談には応じられません。



【申込方法】 [リンクをクリック](#) または右記QRコードから申込願います。

【研修会場】 埼玉一般社団法人 埼玉県中小企業診断協会内 4F研修室

