



もう迷わない！ お客様対応の“基本とコツ”

毎日の対応が少しラクになるヒント、あります！

「この伝え方でよかったのかな」「怒っているお客様に、どう接すれば…」そんな風にお客様対応に悩んだ経験はありませんか？お客様対応は、正解がひとつではないからこそ、戸惑いやストレスを感じる場面も少なくありません。また、近頃、お客様からの無理な要求や暴言による「カスタマーハラスメント」が増え、社会的な問題として注目されています。対策が進む一方で、現場では具体的な対応方法が分からず、対応に悩むケースも多く聞かれます。

今回の講座では、お客様対応に役立つ“基本の考え方”や困ったときに落ち着いて対応するための“ヒント”を、事例を交えて紹介するとともに、カスタマーハラスメントの現状や社会的背景についても学ぶことができます。

お客様対応を基礎から見直したい方や、現場での対応に迷いや不安を感じている方にとって、自信をもって対応に臨むための前向きな一歩を踏み出す機会となります。ぜひお気軽にご参加ください。

★こんな方に特におすすめ！

・日々の業務での対応に不安や疑問を感じている方・怒っているお客様への対応方法が分からず悩んでいる方 等

開催概要

- 日時 9月10日（水）14：00～17：00 ※受付開始13：30～
- 会場 大織健保会館 5F 第3会議室（大阪市中央区瓦町2-6-9）※オンライン配信はありません
- 参加条件：KanFA 組合員 ■参加料：無料
- 定員：50名（先着順） ■申込締切：9月3日（水）
- プログラム ※一部変更の可能性がございます
- 14：00～14：50 **第一部「UA ゼンセンが描いたカスハラ対策と企業成長」**
 - ・カスタマーハラスメント対策、10年の軌跡
 - ・法改正を踏まえた企業の責務
- 14：50～15：00 休憩
- 15：00～17：00 **第二部「相談対応を感動体験へ」**
 - ・生活者コミュニケーションセンターの活動紹介
 - ・電話相談窓口におけるコミュニケーションスキル
 - ・複雑な案件への実践的な対応（ワークショップ）



講師紹介

第一部 「UA ゼンセンが描いた カスハラ対策と企業成長」



UAゼンセン

流通部門 佐藤 宏太 氏

2007年株式会社高島屋入社。
同社労働組合を経て2022年UAゼンセン専従となり、政策委員を担当。
その中でカスハラ問題に携わる。

第二部 「相談対応を感動体験へ」

花王株式会社

PR戦略部門 生活者コミュニケーションセンター
相談コミュニケーション部

部長	田中 将嗣 氏
渉外・企画室マネージャー	富田 広美 氏
渉外・企画室リーダー	須藤 洋子 氏

9/10 お客様対応の“基本とコツ”セミナー 参加申込書

下記（①②③）よりご希望の方法でお申込みください。

■申込受付完了のご連絡は致しません。

■受付ができない場合のみ事務局からご連絡させていただきます。

① WEBからお申込み

[お申込みはこちら](#)

② QRコードからお申込み



③ FAX・メールでお申込み（FAX：06-6228-6540 メール：info2@kanfa720.com）

会社名_____氏 名_____

部署・役職 _____電話番号_____

メール_____

■講師に質問がある方はご記入ください。時間のある限り質疑応答時にご回答させていただきます。