

プログラム

- ・業界団体がカスハラ対策に取り組む重要性
- ・苦情対応の基本と応用
- ・カスハラ防止対策に関する組織体制の整備
- ・難クレームの類型と応用
- ・ケーススタディ
- ・事前質問・質疑応答

講師

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP) 専務理事

齊木 茂人氏



講師プロフィール

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP) 専務理事。食品企業にて24年間の営業を経て、10年間消費者対応部門責任者を務め、この経験を活かして、2020年独立開業。14年間で3,000件以上の苦情対応やカスタマーハラスメント対策を実践。直近では、多様な業界関連向けの研修を多数実施。最新の企業事例を用いて実践的な支援を行う。

2023年度～現在 厚生労働省 ハラスメント防止対策企画委員
2025年度 東京都「カスタマーハラスメント防止対策推進会議」委員、
愛知県「カスタマーハラスメント防止対策シンポジウム」講師
国家資格キャリアコンサルタント

9/18 金

開催場所 ウィンクあいち
(愛知県産業労働センター)
1107 会議室 (11 階)



申込締切 9月16日(水)18:00 先着順

※定員になり次第、受付は終了させていただきます。

11/13 金

開催場所 KAGAYAKI SQUARE
大会議室 (3 階)



申込締切 11月11日(水)18:00 先着順

※定員になり次第、受付は終了させていただきます。

申込方法

両日とも下記申込フォームまたは二次元コードよりお申込みください

<https://forms.cloud.microsoft/r/LknFjnJf57>


10/28 水

開場 13:15 ~ 開催 13:30 ~ 16:00

プログラム

座学研修

基本方針・基本理念を作成する上でのポイントや自社の防止対策マニュアルを作成する上での留意点を座学形式で学びます。

グループワーク・発表

カスハラ防止対策を行う上での業界特有の課題点を明らかにするため、参加者同士でカスハラ防止対策の課題を共有し、検討するワークショップを行います。

申込締切 10月26日(月)18:00 先着順

※定員になり次第、受付は終了させていただきます。

講師

特定社会保険労務士
21世紀職業財団認定ハラスメント防止コンサルタント

谷口 陽子氏



講師プロフィール

主に愛知県内の中小企業を中心に、10年以上にわたり労務管理・職場環境改善に従事。ハラスメント防止、相談窓口対応、各種研修講師としての経験を持つ。「安心して相談できる」「安心して働ける」職場づくりを支援。経営者や管理職の伴走者として、職場の課題解決に取り組み、働く人が尊重される組織づくりを推進。2021年度厚生労働省委託事業にてハラスメントコンサルタントを担当。企業へのハラスメント対策支援および労働者・管理職向けセミナー実績多数。ハラスメント分野における豊富な実践経験を活かし、実効性の高い支援を行う。

申込方法

下記申込フォームまたは二次元コードよりお申込みください
<https://forms.cloud.microsoft/r/aC95PyQjS4>

