

会社と従業員を守る

カスハラ対応策

個人任せにしない！会社全体でカスハラに立ち向かう体制づくり

近年増加する「カスタマーハラスメント(カスハラ)」は、対応を誤ると会社・お店の経営を揺るがし、従業員の離職やメンタル不調につながる可能性があります。カスハラ(理不尽な要求や執拗な迷惑行為等)に対しては、会社・お店とそこに働く従業員を守るために、組織的かつ毅然とした対応が必要です。そのためにはカスハラの内容・事例をよく理解し、対応ルールを確立させ、社長をはじめ従業員・パート等にまで広く周知することが望されます。本セミナーでは、トラブルの早期解決や未然防止をはじめ、従業員が働きやすい職場づくり実現に向けた、組織的なカスハラ対策について分かりやすく解説します。

主な講座内容

- ・カスハラとは～カスハラとクレームの違い～
- ・場合によっては従業員・パート等から訴えが!?
カスハラが企業やお店・従業員等に与える影響と対策の必要性を改めて考える
- ・カスタマーハラスメント対策の具体的取組み
 - ①基本的枠組み
 - ②従業員への周知・啓発
 - ③相談対応体制の整備
 - ④対応手順の策定
 - ⑤その他予防・解決のために取り組むべきこと

◆会場 道東経済センタービル 5階
(釧路市大町1丁目1-1)

◆受講料 無料 (会員・非会員 問わず)

◆対象 中小・小規模事業者

◆定員 30名 (先着順)

<主催> 釧路商工会議所 TEL 0154-41-4143

〈講師プロフィール〉
くらなか かずひろ
藏中 一浩 氏

・横浜リンクージ社労士事務所代表
・特定社会保険労務士



昭和58年東京外語大卒業後、(株)横浜銀行入行。主に融資審査の他、債権管理回収業務に従事し、支店と本部にて数多くの中小企業との相談、折衝に当たる。平成25年独立し横浜市内に社会保険労務士事務所を開設。社労士の枠にとらわれず、30年における銀行員としての豊富な経験を中小企業経営のために活用すべく現在活動中。セミナーも商工会議所、法人会等で積極的に開催している。またハラスメント防止コンサルタント、年金アドバイザー2級の資格も持つ。

〈申込方法〉
必要事項をご記入の上、
FAXまたは右記申込フォーム
にてお申込みください。



1/19(月)開催『会社と従業員を守るカスハラ対応策』受講申込書

釧路商工会議所 行 ⇒ FAX:0154-41-4000

(申込日: 年 月 日)

事業所名		業種	
所在地		T E L	
メールアドレス		F A X	
受講者の役職・氏名 (複数のご参加可能)			

※ご提供いただきました個人情報に関しては、当所の活動において次の利用目的にのみ使用し第三者に提供することはございません。
(1)講習会の実施・運営
(2)講習会終了後のフォローメールおよび個別相談のご案内
(3)アンケート実施等による調査・研究および参考情報の提供
(4)当所主催セミナー・研修会の案内