カスハラ予防のためのマナー研修

従業員対象

本セミナーでは、すべての従業員を対象として、接遇等基本的なマナーに加えて、カスハラに遭わない（予防する）ためのテクニックを身につけていただきます。

　お客さまの理不尽な要求や言動「カスハラ」に対し、企業は従業員の安全に配慮しなければならないという安全配慮義務（労働契約法第5条）を負っています。厚生労働省は、今国会に労働施策総合推進法等改正法案を提出する予定で、事業主に対し、カスハラ対策として適切に対応するための体制整備などが義務付けられます。

　良かれと思って意見を寄せてくれたお客さまが、つい大きな声を出してしまったからといってカスハラと決めつけることは問題です。お客さまは「クレーマー扱いされた！」と悪化しかねません。
　まずはこちらに落ち度がないよう、接遇等の基本マナーを身につけた上でカスハラを起こさせない行動をとる必要があります。

◆対象者　接客等を担当する従業員等
◆内　容
【カスハラ対策】
〇自身と組織を守る傾聴スキル
〇見解の相違に役立つ話法
〇言いがかりに有効な「ポジションペーパー」を
〇こじらせずに毅然とした対応をとるには
【基本マナー】
〇変革社会に必要な「人間力」と「接遇マナー」
〇一瞬で信頼を！「お辞儀と挨拶」「言葉遣い」
〇電話応対は声の面接

【受講料（テキスト代を含む）】

会員：7，000円（受講料 6,364円+10%消費税636円）
一般：9，000円（受講料 8,182円+10%消費税818円）
（※会員とは：当連合会・支部、大阪府下の労働基準協会会員の方）
適格請求書発行事業者の登録番号:T7120005015256

【申込要領】

　当会ホームページの「インターネット予約システム」よりお申込みください。必要書類をアップロードいただきますと受講票、領収書、請求書がマイページよりダウンロードできます。
　お申込み手続き終了後は、受講料金は返金できません。

【日　時】
令和7年5月16日（金）
13時30分～16時30分

【会　場】エル・おおさか南館
当連合会常設会場

【講　師】中田　真理子氏
（NPOえむ・コミューズ代表）

旧住友銀行に入行後、人事部に在籍しつつＮＨＫ大阪に出向、厳しいトレーニングを受けて銀行協会および金融系のニュースキャスターを務めながら、人事部研修として各職員向け教育の運営、講義を担当。フリーとなり、2000年以降はキャリア形成の専門家として厚労省労働局講師（キャリア教育担当）、企業顧問や行政・企業研修講師、大学の教員として活躍中。

事業主・管理者の方は、7月2日(水)開催の「ハラスメント防止セミナー」の受講をお勧めします。

【公式】LINEはじめました！友だちになって最新情報をGETしよう
LINE はじめました

厚生労働省 大阪労働局長 登録教習機関〈登録第1号〉
公益社団法人 大阪労働基準連合会
〒540-0033　大阪市中央区石町2丁目5-3　エル・おおさか南館4F
TEL:06-6942-7401　　HP：https://www.daikiren.or.jp