

2026年10月～  
義務化

## 第90回 人事労務管理職向け講座

# カスタマーハラスメント 対応セミナー

過度なクレームから従業員を守る！  
「すべき対応」と「してはいけない対応」



2026年 7月17日 (金) 14:30～16:00

受講料 (賛助会員) 3,000円(税込)  
(一般) 4,000円(税込)

会場 天満橋OMMビル1階  
グラン101  
大阪市中央区大手前1-7-31

定員 50名

### 講座内容

2026年10月、カスタマーハラスメント対策は  
“**努力義務**”から“**義務**”へ。  
現場が困らないために、研修で備えましょう

- ◆「何がカスハラで、何が正当なクレームか」の基準が分かる
- ◆「我慢する接客」から「判断できる対応」へ
- ◆感情的な相手を落ち着かせる「初期対応のフレーズ」や、毅然と断るための「NGワード」を学び現場でのパニックを防ぐ
- ◆従業員の精神的な負担の軽減へ

「カスハラを許さない」という姿勢を明確にすることは、ホワイトな職場環境としてのブランディングにも寄与します

### 講師紹介

Luminous 代表  
山村 優華 氏



大手一部上場企業にて、クライアントの課題解決や業績拡大に向けた戦略・戦術のご提案、販売・接客スキル向上の教育セミナーを多数経験後独立。アンガーマネジメント・ビジネスマナー・コーチングの各種検定を取得。現在は、企業・自治体・病院・各種団体を対象にビジネスマナー・アンガーマネジメント・ハラスメント・部下指導、コミュニケーションをテーマとした従業員研修を担当。現場で培った実践的な知識とノウハウを、受講者が「明日から使える形」に落とし込み、「社員のやる気を引き出し、生産性を高める研修」をモットーに、分かりやすく、退屈させない研修を行っている。

主催

産業雇用安定センター 大阪事務所

7月17日(金)

人事労務管理セミナー

FAX 06 -6949 -4487

メールアドレス ko-haramura@sangyokoyo.or.jp

## 受講申込書

貴社名	フリガナ		
所在地	〒 ー		
ご担当者 (窓口)	部署・役職名	TEL	
	フリガナ ご氏名	FAX	
ご参加者名	(フリガナ)	部署・役職名	
1.	( )		
2.	( )		
3.	( )		
受講料計		¥	
《今回の講座で聴きたいこと、質問したいことがあればご記入ください。》			
※時間配分等の事情によりお応えできない場合もあります。あらかじめご了承くださいませ。			

《注記 ご記入頂いた個人情報は適切に管理し、当訓練の実施に関する事務処理に限って利用させていただきます。

お問合せ

公益財団法人 産業雇用安定センター 大阪事務所(担当:原村)  
〒540-6591 大阪市中央区大手前1-7-31 OMMビル4階  
TEL:06-6947-7663(代表)