

# カスタマーハラスメント対応研修

## ■受講対象者

- カスタマーハラスメントへの対応力を身につけた  
い職員

## ■研修のねらい

- カスハラなどの不当要求等行為に対する正しい知識を理解し、組織対応の方法を習得する。

## ■講師紹介

(株)フォースコミュニティ  
波多腰 太 氏

- 本協議会での研修実績  
・初めて依頼する講師です。



## ■参加者の声(※前年度は別の講師)

- カスハラへの具体的な対処法を教えていただいたので、今後自信を持って対応できそうです。
- 組織で対応することの大切さを学びました。職場に戻って共有し、チームで対応できるように体制づくりに取り組みます。
- 冷静に対応することの難しさを実感しました。様々な場面を想定して対応を考えておこうと思います。

## ■カリキュラム

9:00 9:15 9:30 12:00 13:00 16:30

|    |           |                                    |    |   |
|----|-----------|------------------------------------|----|---|
| 受付 | オリエンテーション | カスハラの基本<br>カスハラの種類<br>カスハラを防止するために | 昼食 | カスハラが発生した際の対応<br>カスハラ対応実践演習<br>組織としてのカスハラへの対応 |
|----|-----------|------------------------------------|----|---|

## ■研修の概要

持参物、事前課題等は研修協議会ホームページで御確認ください。

- 【日程】 第1回 令和8年 6月30日(火)  
第2回 令和8年 7月 1日(水)

【定員】 1回 60人

【会場】 熊本県市町村自治会館別館 2階 会議室

【申込期限】 令和8年 5月29日(金)