

# 「どんな相手でもストレスゼロ！ カスタマーハラスメント対応術」

コロナ禍のクレーム事情として、不満を通り越した迷惑行為に近い、カスタマーハラスメント（以下：カスハラ）が急増しています。顧客・得意先からの理不尽な要求によって、スタッフが精神疾患を発症するなど、深刻な被害も起きています。カスハラは、対処に失敗すると収束までに長い時間を要してしまいます。この講演では、カスハラの見極め方と被害にあった場合の正しい対処法、カスハラが起こる原因についてもお伝えしていきます。

- ・通常のクレームとカスハラの違い
- ・炎上回避！カスハラ対応3つの心得
- ・恐怖で頭が真っ白になった場合の対処法
- ・言いがかりで「金、返せ！」と言われたら
- ・カスハラ対策マニュアルの作り方



”怒りを笑いに変えるクレーム・コンサルタント”

講師 **谷 厚志氏**

一般社団法人日本クレーム対応協会 代表理事

**JACH** 日本クレーム対応協会  
怒りを笑顔に変える

2023年

**5月24日** (水)

総会記念セミナー

受付14:45 開会15:15

会員PRタイム 17:00より

懇親会 18:00より

会場 **クサツエストピアホテル**  
草津市西大路町4-32



谷 厚志 (たにあつし)

学生時代は、関西を拠点にタレントとして活動。しかし、売れない時期を経験し芸能界を引退する。サラリーマンに転身し、リクルート・グループ会社のお客さま相談室に配属。2,000件超のクレーム対応に接し「クレーム客をファンに変える対話術」を確立。現在は、クレームで困っている企業・組織のために全国でコンサルティング活動を実施。圧倒的な経験知と人を元気にするトークが口コミで拡がり、年間200本の講演に登壇する。  
◇メディア出演実績 フジテレビ「ホンマでっか!?TV」企業クレーム評論家

セミナー参加費 **無料**

※懇親会は別途。

代協会員以外の方もお気軽に！



会員の方は・・・「通常総会」案内の出欠回答欄にご記入のうえ、FAXにてご返信ください。

会員以外の方は・・・申込書にご記入のうえ、FAXにてご返信ください。  
※会場の都合上、先着80名様で締切をさせていただきます。



一般社団法人 **滋賀県損害保険代理業協会**

〒524-0022滋賀県守山市守山4-7-20辻田ビル2階D号室 TEL:077-514-0109

FAX:077-514-0112

セミナー終了後、同ホテルにおいて17:00より会員PRタイム、18:00より懇親会を開催いたします。併せてご参加をお願いいたします。

懇親会は、【正会員・一般会員・賛助会員】6,000円

【非会員】 8,000円 当日受付で拝受いたします。

2023年5月18日(木)までにお申し込みください。

(懇親会については席の準備の都合がございますのでよろしくお願いいたします。)

一般社団法人滋賀県損害保険代理業協会 行

FAX 番号 : 077-514-0112

※会員の方は、「通常総会」案内の出欠回答欄にご記入のうえ、FAXにてご返信ください。

貴社名					
フリガナ		総会	セミナー	PRタイム	懇親会
お名前①		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
メールアドレス					
フリガナ		総会	セミナー	PRタイム	懇親会
お名前②		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
メールアドレス					

※参加されるすべての項目に○をつけてください。↑



一般社団法人 滋賀県損害保険代理業協会

〒524-0022滋賀県守山市守山4-7-20辻田ビル2階D号室 TEL:077-514-0109

FAX:077-514-0112

