

30分でしっかり学ぶ! カスタマーハラスメント (全従業員対象)

近年、社会問題となっているカスハラについて基本を学びます。

カスハラは心身や仕事に悪影響を及ぼすため、職場環境を守るには正しい理解と適切な対応が欠かせません。どのような言動がカスハラとされるのか、その定義を確認し、起こりがちな事例を通じて理解を深め、カスハラを防ぐための対応、カスハラに発展してしまった場合の対処法について、ポイントを絞って、短い時間でしっかりと身につけていきます。

クレーム対応の5つの基本と3つのスイッチ

① 限定謝罪

お客様の気持ちに寄り添いながら、事実に基づいて
「お詫びすべき点のみ」を謝罪する



謝罪する点

- > お待たせした事実
- > 不快にさせたこと

タダにしないこと自体への
謝罪は不要

タダにする必要はなく、タダにしないこと自体への謝罪は不要です

ケース3：企業間取引での不当な要求

ルールを無視した要求を突きつけてくる



長い付き合いなんだから、
明日の朝までに何とかしてよ

無償での対応、夜間・休日の対応を迫られたりするケースもある

本来は有償の作業を無償で要求したり、夜間・休日にも連絡が入り、

よくある事例を
アニメーションで
親しみやすく学べる

「受講レポート」で
学んだことや自身の
課題を振り返る

学びを振り返る
ダウンロード資料
付き

複数名での利用をご検討の際は、
まずは無料トライアルを
ご利用ください。

労務行政eラーニング 無料トライアル

検索

https://www.rosei.jp/store/e_learning/trial



第1章 カスハラとは？

①カスハラの定義

②カスハラが与える影響

第2章 事例で学ぶカスハラ

①クレーム対応の5つの基本と3つのスイッチ

②起こりがちな3つのケース

ケース1: 長時間拘束される

ケース2: 暴言を受ける

ケース3: 企業間取引での不当な要求

第3章 カスハラに対処する

①カスハラ対応の基本姿勢

②対応に困る特殊な事例

◆コース内容イメージ

カスハラの定義

「社会通念上許される範囲を超えたもの」の例

①要求内容に妥当性がない場合

②手段や態様が相当でない場合

③身体的な攻撃

④精神的な攻撃

⑤威圧的な言動

⑥執拗に繰り返される継続的な言動

⑦拘束的な言動

迷惑をかけたのだから代金を無料にしろ

個人的に食事に付き合え

あるいは風変わりや監視といった拘束的な言動も、

ケース2: 暴言を受ける

現場での対応

そのような言葉を使われると私は驚くことになります。お聞きください

お客様は今、バカヤロウとおっしゃいましたが、そのような侮辱的な言葉を繰り返されるのは止めていただけませんか

自分の感情も含めて伝える

など、自分の感情も含めて伝えるのが有効です。

対応に困る特殊な事例

「社長を出せ」と言われた場合

社長は経営の責任者です。お客様対応の責任者である私が対応させていただきます

役割分担が明確であることを告げ、毅然とした姿勢を示す

毅然とした姿勢を示しましょう。

料金(受講期間:2カ月)

eラーニングの各コースの受講者を足しあげた合計受講者数が99人以下の場合は料金表①の「1人あたりの料金」となり、100人以上の場合は、料金表②の人数の範囲に応じて定額となります。

※同時接続可能人数に制限(受講者数の10%程度)がございます。
※本サービスの利用に必要な通信回線等の費用はお客様の負担となります。
※企業・団体でご利用の場合、受講の管理者となる人事・総務のご担当者の方を設定いただく必要がございますが、受講管理者(1人分)の料金はかかりません。
※労務行政eラーニングでは、エスエイティーティー株式会社の学習管理システム「学び〜と」を使用しています。受講に必要な動作環境は弊社HPをご確認ください。

料金表①1~99人まで

合計受講者数	料 金
1~99人	受講者1人あたり 4,900円 (税込 5,390円)

料金表②100人以上

合計受講者数	料 金
100~199人	500,000円 (税込 550,000円)
200~299人	650,000円 (税込 715,000円)
300~399人	750,000円 (税込 825,000円)
400~499人	800,000円 (税込 880,000円)
500~999人	1,000,000円 (税込 1,100,000円)
1,000~1,999人	1,200,000円 (税込 1,320,000円)
2,000~2,999人	1,350,000円 (税込 1,485,000円)
3,000~3,999人	1,500,000円 (税込 1,650,000円)
4,000~4,999人	1,600,000円 (税込 1,760,000円)

eラーニングかんたん料金シミュレーション

https://www.rosei.jp/store/e_learning/simulation



労務行政eラーニングコース一覧

https://www.rosei.jp/store/e_learning



複数名での利用をご検討の際は、

まずは**無料トライアル**をご利用ください。

労務行政eラーニング 無料トライアル

検索

https://www.rosei.jp/store/e_learning/trial



■お問い合わせは



株式会社**労務行政** eラーニング事業部

TEL 03-3491-1320

URL <https://www.rosei.jp/>