

カスハラ対応にお悩みの皆さまへ

カスハラリスク管理者 養成講座のご案内 (2025年開催)

一般社団法人日本ハラスメントリスク管理協会
代表理事 金井絵理



この講座が対象にしている方

- ・ 現在カスハラ・クレーム対応部門の責任者・リーダーの方
- ・ これから組織でカスハラ・クレーム対応を検討する立場の方
- ・ カスハラ・クレームにお悩みの法人を顧問先にもつ士業の方
- ・ その他、カスハラ・クレーム対応にお悩み・ご興味のある方

上記の皆さんは、このような問題を感じていませんか？

- ・ カスハラ・クレーム対応経験者が社内にはいない
- ・ 頭では分かっているけど、目の当たりにしたら対応できるか不安
- ・ カスハラや悪質なクレームに対応できるか不安
- ・ 対応の担当者がストレスを抱えてしまうことが心配

など



- **自組織に活かす方法が分かる**

インターネット上にある「カスハラ対応マニュアル」などをそのまま自組織に活かそうとしても限界があります。自組織の扱うサービスや顧客の理解がないまま、一般的なマニュアルを当てはめると逆効果になることが考えられます。
「自分たちには何が必要なのか」という視点から考える講座です。

- **スタッフ育成に使える**

お客様対応の責任者としての考え方だけでなく、お客様を直接対応する現場のスタッフの育成にも活用頂けます。現場ですぐに使える「社内研修資料」もご提供します。

- **研修終了後のサポートがある**

講座受講後、現場での対応に困った場合は講師からアドバイスを得ることが可能です。
※オプションとなります

カリキュラム（1日目）

時間	実施すること	詳細
13:00～14:30	- はじめに - カスタマーハラスメントとは - カスハラ対策推進ステップ	- カスハラとは一体何なのか？その定義を理解し、現場で起こっているカスハラ対策において何が難しいのか等、掘り下げて考えます。 - カスタマー・ハラスメント対策をどのように進めて行ったらよいのか、社内の巻き込みと、社外への発信等、流れとポイントを解説します。
14:30～16:00	社内のデータを取る	現場で対応しているスタッフへのアンケートの取り方や結果の分析方法について学びます。
16:00～17:00	「顧客定義」を決める	「顧客」「非顧客」という考え方を知り、対応する・しないを決める基準を決めます。 - クレームとカスハラの違いを知り、その見極め方を理解します。
17:00～18:00	- 使えるマニュアルとは - まとめ	- 現場に浸透するマニュアルの作成ポイントと、マニュアルで網羅する項目を学びます。 - 本日の研修のまとめと、質問に回答します。

1時間に1回程度休憩をはさみます すべてオンライン（zoom開催です）

カリキュラム詳細（2日目）

時間	実施すること	詳細
13:00～14:00	・はじめに ・CCMO（苦情対応最高責任者）とは	・お客様対応に求められる資質・カスハラ・ハードクレーマー対応の資質について理解します。 ・専任担当者「CCMO」を育てることを検討する。
14:00～15:30	カスハラ対策社内研修（デモ）	・現場スタッフへの社内研修（1.5時間）の研修を受けます。
15:30～17:00	社内研修実施の勘所	・現場スタッフへの社内研修をあなたが実施する際のポイント（勘所）をお伝えします。
17:00～17:50	実践ロールプレイング	・ケーススタディを用いて、クレーム対応のロールプレイングを実施する。
17:50～18:00	まとめ・質疑応答	・本日の研修のまとめと、最終的な質問に回答する。

1時間に1回程度休憩をはさみます すべてオンライン（zoom開催です）



講師

一般社団法人 日本ハラスメントリスク管理協会
特任講師 藤木 健（ふじき たけし）

クレーム・カスタマーハラスメントコンサルタント、社外CCMO（苦情対応最高責任者）。
コールセンター業界の大手企業に入社後、一貫してコールセンター運営に携わり、現場の運営・管理から、新人の指導・育成に関わる。クレジットカード、通信、通販、流通、損保と数多くの業界のコールセンターを経験してきた。リーダー・スーパーバイザーの育成を得意とし、3,000人の部下の育成実績がある。経験を活かし、顧客対応のアドバイザーや研修講師としても活動中。

◆出稿

雑誌コンタクトセンターマネジメント 2009年12月～2010年10月「モチベーションマネジメントについて」 連載

月刊コンピューターテレフォニー誌 2014年7月～9月号「成果を達成させる対話術」 連載

月刊コールセンタージャパン誌 2020年2月～5月号「仕事への姿勢を変える！面談力の鍛え方」 連載

◆出版

2016年12月23日第一版「顧客の心理を読み解く 聞くスキル聞き出すスキル」リックテレコム社より発刊 * Amazon売れ筋ランキング「マーケティング・セールス部門」1位獲得（2016/11/27）

2018年5月25日 第一版「クレーマーと闘う」リックテレコム社より発刊 * Amazon売れ筋ランキング「マーケティング・セールス部門」1位獲得（2018/5/14）

養成講座修了後は、以下のことをサポート致します
(強制するものではありません、ご希望の方は活用ください)



【悩み相談】

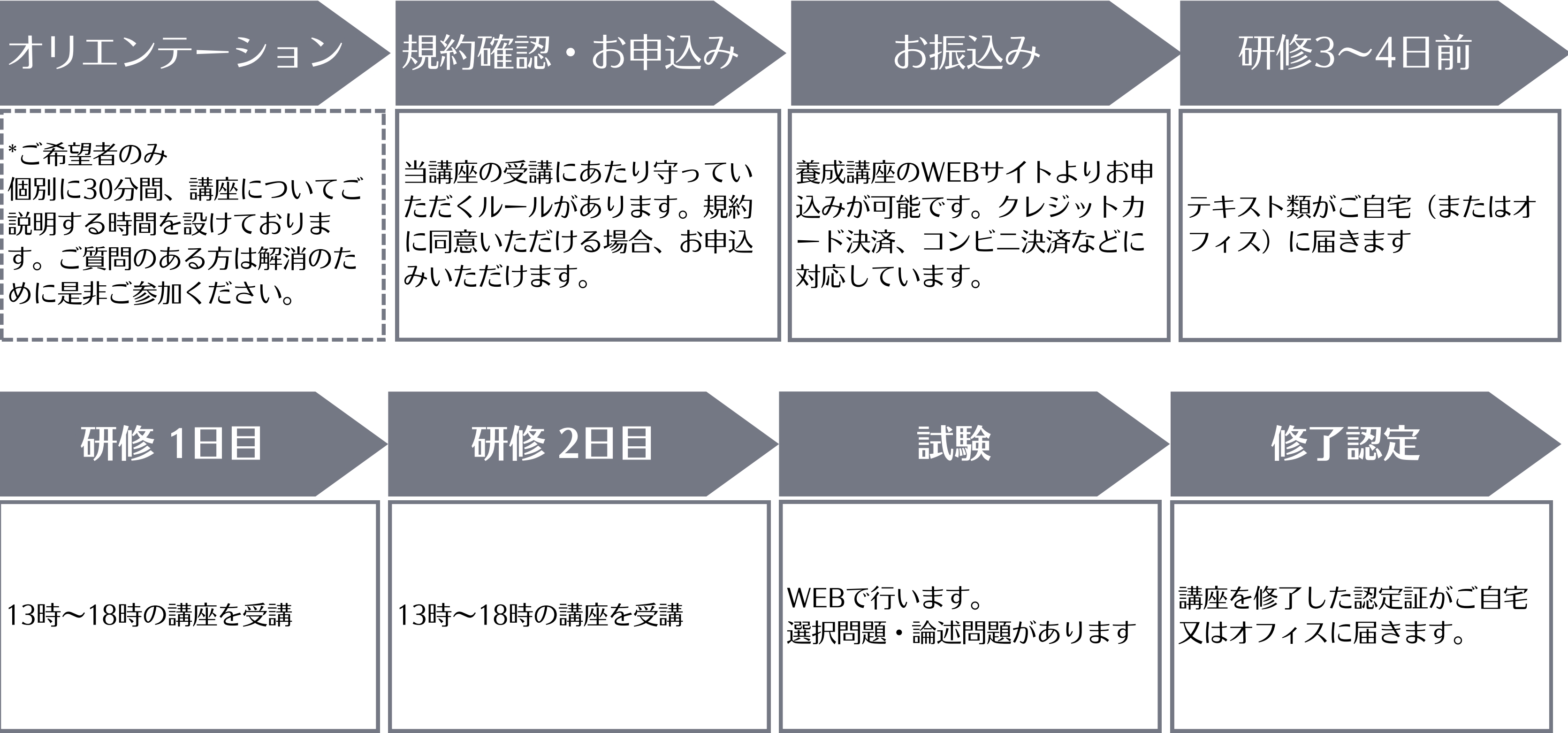
- Facebookグループを作成し、グループへ投稿（公開質問）を頂けますと協会・講師陣が回答します
* 相談時は機密情報をご記載されないようご配慮いただきます。
- 講師による個別相談を活用いただけます* オプション：オンラインで30分間



【仲間作り】

- Facebookグループにて同じ悩み・課題を持った仲間との交流を促進します
- 年に複数回、勉強会を開催し、交流の場を設けます

お申込みから受講、認定までの流れ



通常、研修1日目から修了認定まで約1か月かかります。

■受講費用

180,000円 (税込198,000円)

■講師による個別フォローアップ

1回当たり：6,000円 (税込6,600円)

※30分間のオンライン面談

※事前のお支払いとなります。企業派遣の方に限り、請求書払いを承っております。

よくある質問

Q：2日間の研修を受けて、実務で活かせるか不安です。

A：まずは学んだことを実施してください。不安があったり、気になることがあれば講師による個別相談も承ります。
※オプションとなります

Q：いざカスハラを受けたとき、解消することが難しくなったときはどのようにしたら良いでしょうか

A：交渉が難航したり、こじれてしまい自社での対応が厳しいと感じたときは、講師によるアドバイスが可能です。
※オプションとなります

Q：企業のお客様対応窓口をしているわけではないのですが、顧問先やクライアントに向けてカスハラ研修を行おうと考えています。

この資格をもとに、顧問先やクライアントに対してビジネスを行っても良いでしょうか。

A：カスハラに関する資格の運営、養成講座の実施をビジネスにすることは協会として認めておりませんが、個別の顧問先やクライアントへ研修を実施したり、コンサルティングをしていただくことは受講者ご本人の判断にお任せしております。

ただし、ビジネス上起きたトラブルなどに対して、当協会は責任を負いかねます。

第3期 10月23日（木）・24日（金）開催

* 両日とも13時～18時

* 申込締切日：10月15日（水）

お申込みはこちら

<https://share.hsforms.com/1LYGK3sbTSrehJUoOzntVdAsxma3>



第4期 開催時期は調整中です

本資料に関するお問い合わせは、下記宛先までお願いいたします。

運 営 : 一般社団法人日本ハラスメントリスク管理協会
メー ル : jhrma-office@harassment-rma.jp
問合フォーム : <https://harassment-rma.jp/contact/>
所 在 地 : 東京都千代田区九段南一丁目5番6号 リそな九段ビル5F

養成講座に限らず、各団体様のニーズに合わせてカスハラ対策研修や講演等も承っております。
お気軽にご相談くださいませ。