

「Zoom」を使用した
オンラインセミナーです

企業として従業員を守る体制づくりが求められています

カスタマーハラスメント対応研修

セミナーのねらい

近年、顧客等からの過度な要求や暴言・威圧的な態度など、従業員の心身に負担を与える「カスタマーハラスメント（カスハラ）」が社会問題化しています。そのような中、2026年10月からすべての企業に「カスタマーハラスメント対策」が義務化され、企業は組織体制の整備や従業員への教育・相談体制など、従業員を守る体制を構築することが急務となっています。

本研修では、カスハラ対策の基本的な枠組みや現場での対応方法について理解を深め、組織として対応することの重要性を学びます。

2026年

10/15 (木)

13:30～15:30

申込期限：10/9(金)

参加費

会員限定無料

対象

どなたでもご参加ください
(年齢・肩書・性別は問いません)

定員

先着50名
(※1社3名まで)

※3名を超えて受講を希望される場合はお問い合わせください。

プログラム

1. カスハラの基礎知識

- (1) カスハラの定義
- (2) カスハラが企業に与える影響
- (3) カスハラに関する企業の責任

2. カスハラ対策の基本的な枠組み

- (1) カスハラを想定した事前の準備
- (2) カスハラが実際に起こった際の対応
- (3) カスハラ対策の企業事例

3. カスハラに発展させないために

- (1) 安易にカスハラだと決めつけない
- (2) 現場・電話・顧客訪問における応対スキルのポイント

※ 進行状況により順番や内容が変わることがあります。

講師紹介

山梨中銀経営コンサルティング 人材開発事業部



奥石 雅之

人材開発事業部長。山梨中央銀行では、長年、営業店での推進活動、営業マネジメント、営業管理の業務に従事。管理職・中堅社員向け研修のほか、個人情報保護・コンプライアンス研修、営業職向け研修、ロジカル系研修などを担当。



依田 友香里

コンサルティング。山梨中央銀行での約1年間の育児休暇の後、マネープライザーとして数多くのお客さまの資産形成・運用業務に従事。人当たりの良さときめ細やかなサービス、長年の営業店経験や人材育成に高い評価を得て、2025年4月当社入社、研修講師に就任。



西川 美紀

チーフコンサルタント。山梨中央銀行にて人材育成に携わるほか、CS推進担当として接客向上の指導経験を持つ。コーチング研修やハラスメント防止研修、現場調査など、幅広いニーズに対応可、実績多数。電話応対技能検定指導者級資格※保有。



佐野 亜矢

コンサルティング。接客向上、クレーム対応、ハラスメント防止研修のほか、各種の研修講師も務める。山梨中央銀行のインストラクターとしての指導経験を持つほか、事務効率化、各種マニュアル作成などにも携わる。電話応対技能検定指導者級資格※保有。



樋川 貴子

コンサルティング。接客向上を中心に、電話応対、コミュニケーション研修のほか、各種の研修講師も務める。教員免許を保有しており、新人研修をはじめ、山梨中央銀行の各種研修で指導経験あり。電話応対技能検定指導者級資格※保有。

お申込みはこちら →



【セミナー受講における留意事項】

- 本セミナーはインターネットで開催されるオンラインセミナーです。「Zoom」のアプリを使用します。
- スクリーンショット（動画・写真）は禁止です。
- セミナーに参加するために必要なURLリンク、ミーティングID、パスコード等は事前にご案内いたします。

【個人情報の取り扱いについて】

ご記入いただいた内容は、参加者の方へのご連絡など、セミナーの運営に関するごとのみに使用させていただきます。また、講師に情報を開示する場合がございますのでご了承ください。セミナーの様子を写真撮影いたします。撮影した写真は本イベントの運営、会員さまへの案内資料などに使用し、その他の目的で使用することはございません。

【お問い合わせ】 山梨ちゅうぎん経営者クラブ事務局

TEL：055-224-1110

✉：club@yamanashibank.co.jp

会員専用サイト<Y C Bビジネス情報Web>からもお申込み出来ます。

<https://ycb.cns-jp.com/>

