

令和3年9月秋経協セミナー報告

「カスタマーハラスメント対応術」

～お客様は神様ばかりではない！～

会場 ホテルメトロポリタン秋田 参加者 13名



9月2日（木）今年度第2回目の秋経協セミナーが、ホテルメトロポリタン秋田を会場に13名の受講生が参加し、開催された。講師は、人財教育アシスト代表でクレームアドバイザーの山田泰造氏。

会場のホテルのご協力を得て、コロナウイルス感染防止対策として、今年度は受講生の定員を15名程度に制限し、講師演壇のスクリーン対応、受講生の机の間隔に注意をし、検温、マスクの着用、入室前の消毒等受講生の協力を得ての開催。今回は、カスタマーハラスメント（お客様からの理不尽で執拗な要求、もしくは謝罪の強要）の対応術をテーマに取り上げ学ぶセミナーとなった。

参加受講生のほとんどが、現場において接客対応を伴う部署において仕事をしている方々で、真剣にメモを取る姿が見られた。講義の中で、自身の体験をテーマにグループディスカッションが行われたが、各グループとも活発な意見交換が見られた。受講後の受講者感想でも「カスハラについては皆さん同じような経験をし、悩んだのは自分だけじゃないことが分かり、有意義であった。」との感想が寄せられた。

秋経協セミナーは、今後10月、11月、12月、2月の計4回様々なテーマでの開催を予定しており、10月セミナーは、10月7日（木）、10時よりホテルメトロポリタンにおいて「管理者が知っておきたい決算書の見方」をテーマに開催を予定している。



講師紹介 人財教育アシスト代表 クレームアドバイザー
山田 泰造 氏（やまだ たいぞう）

日本大学経済学部産業経営学科卒、研究は産業心理学。
企業人研修機関で23年間、指導教官を経て多くに業界で、人財育成・クレーム対応に携わる。全国の経済団体・企業・官公庁等でクレーム対応研修、セミナーなど1400回実施。著書に「カスタマーハラスメント対応術 お客様は神様じゃない」（経法ビジネス新書）