



目的別 / 半日研修

New

カスタマーハラスメント対策研修

CS（住民満足）の向上を目指して

▶ 本研修の概要とねらい

1. 自治体におけるCS（住民満足）の向上を学ぶ。
2. カスタマーハラスメント対応方法をケースごとに学ぶ。
（上司の対応、職員の対応、組織としての対応）
3. ハラスメント行為別対応例

▶ 主なコンテンツ

- ・住民からの不当要求に対し、職員が正確な対応ができるよう、参考事例を通じてケースワークで学ぶ。
- ・不当要求を受けた職員個人が、一人で抱え込まないように、周囲の人間の対応を学び、メンタル不調に陥らないようにする。

▶ 受講対象（推奨）

全職員

▶ 講師からの一言

CS（住民満足）向上に取り組むことは、カスタマーハラスメント対策であり、未然の防止になります。住民が求めているものを正確に把握し応えることで、住民満足を高めるとともに、職員満足度も同時に高めていくことが、「持続可能なまちづくり」につながります。



一般社団法人 日本経営協会講師
金丸 治子（かなまる はるこ）

某大手小売企業にて、人事企画部マネージャー、CS推進部長、CSR本部長を経て、経営人材開発委員会事務局長、グループ環境・社会貢献部長、環境・社会貢献担当役員付担当部長。SDGsや脱炭素・生物多様性など、事業活動を通じた社会課題解決に取り組む。世界の潮流を踏まえたグループ中長期目標の策定・達成に尽力。環境省、経済産業省、東京都審議会等各委員を歴任。

【直近研修内容】
カスタマーハラスメント防止研修
働き方改革セミナー
人事評価研修
SDGsと地方創生 など

【直近登壇団体】
徳島県・吹田市・十津川村
日高川町・広陵町・仁淀川町
尾道市・有田市・広川町

本講師の他の研修

- a. 女性活躍推進
- b. 業務改善
- c. マネジメント

カスタマーハラスメント対策研修

半日研修タイムテーブル案

時間割	講義テーマ	主なコンテンツ
半日間	1. CS(顧客満足)とは (1)CS(顧客満足)とは (2)自治体におけるCS(住民満足) (3)ES(従業員満足)とは (4)CS向上の取り組み (5)お客さま対応例 (6)役所の窓口対応例 2. カスタマーハラスメント対策 (1)カスタマーハラスメントとは (2)カスタマーハラスメント対策 (3)ハラスメント行為別対応例 3. 終わりに	<ul style="list-style-type: none">☞自治体におけるCSとは何かを学び、CSへの共通認識を行います ☞「サービスプロフィットチェーン理論(Service Profit Chain, SPC)」をもとに、CSとESの関係性を学びます ☞住民からの苦情例をもとに、窓口サービス改善の糸口を探り、対応を学ぶ。 ☞カスタマーハラスメント対策のパターンやカスタマーハラスメントに抵触する法律を学びます。 ☞CS(住民満足)とES(職員の満足度)を高めることで生まれる効果について再認識することで、本質的に大切な内容について学ぶ。

■本研修を受講した研修生の感想

- ☞なんとなく理解していたつもりだったが、「カスハラ対応」について改めて学びを深めることができた。

- ☞企業や自治体の取り組み状況を知り、自分の団体での取り組むべきことが見えた。

■本研修コーディネーター担当者からのワンポイントメッセージ

- ☞厚生労働省から企業における、カスタマーハラスメント対策義務化に伴い、最近、自治体ではカスタマーハラスメント研修の要望を多くいただいております。そこで当研修では、CS推進の経歴が豊富な金丸講師が各自治体ごとのお悩みに沿った、カスタマーハラスメント研修を実現いたします。

本研修に関するお問い合わせ

一般社団法人 日本経営協会 関西本部
〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4(大阪科学技術センタービル)
電話 06-6443-6925 FAX 06-6441-4319
URL <http://www.noma.or.jp>