

NOMA講師紹介シリーズ 伊藤 健司 講師

貴社・貴団体に
研修講師を派遣
いたします。

職員・従業員を守る カスタマーハラスメント対応研修
リスクを学び改善 コンプライアンス研修 ご案内

「カスハラからスタッフを守る対策が義務化される前準備として」
「組織を取り巻くリスクを学んで改善にむすびつけたい」

顧客からの理不尽な要求により、スタッフの職場環境が著しく害される「カスタマーハラスメント」。
近年、社会問題化し組織はスタッフを守る対策が必要不可欠となっています。
スタッフを守る対策と、スタッフが従わなければならない社会的要請に適切に対応できるようになるカリキュラムをご紹介します。
単なる座学ではなく、自ら気づきを得る手法やワークで進め、認識を深め、すぐに使えるスキルを学びます。

NOMAの研修は・・・

- ・講師の巧みな講義により、テクニックの重要性をしっかりと認識できます。
- ・実習中心のすすめ方により、すぐに実践できる技術を確実に体得します。
- ・共感できる講義姿勢が持続的な意識向上をもたらします。
- ・業種、職種に合わせたアレンジプログラムで、研修効果をより一層高めます。

研修プログラムは
裏面をご覧ください

必要事項を記入の上、FAXにてご返信下さい。 **FAX 011-241-7468** (TELでのお問い合わせ 011-241-7500)

- ☐ 研修を検討しているので詳細について聞きたい ☐ その他の研修を企画しているので詳細について聞きたい
☐ 研修費用について知りたい

団体名		所属 部署			
お名前		TEL		FAX	
住 所				社(職) 員	名

※上記宛名ラベル記載団体名・住所に変更がある場合はお知らせください。

講師プロフィール



伊藤 健司 一般社団法人日本経営協会 講師 / オフィスT&C 代表

1961年北海道生まれ。北海学園大学法学部卒業後、富士ゼロックス北海道（株）に入社。同社において、14年にわたり営業職を経験。そのうち5年を営業マネージャーとして勤務。飛び込み営業、官公庁営業、特約店営業など、さまざまなスタイルの営業を経験。その後、人材開発の部署に異動し、21年にわたり、社内トレーナーとして400人以上の新卒営業を経験ゼロから現場デビューまで育成。2018年同社を退社。人材育成コンサルタントおよび研修講師として独立し、活動を開始。現在、官公庁や企業を中心に、社会人基礎・ビジネススキル・マネジメント等の研修活動を行っている。

●お申し込み・お問い合わせは・・・

一般社団法人 日本経営協会 北海道本部

〒060-0003 札幌市中央区北3条西3丁目1 札幌北三条ビル
TEL 011-241-7500 FAX 011-241-7468
E-mail hkd@noma.or.jp URL http://www.noma.or.jp

※ご記入いただいた情報は以下の目的に使用させていただきます。

①ご照会いただいた事項についてのご連絡 ②その他の研修・公開セミナーについてのご案内 なお、②が不要の場合は□にチェックしてください。 □不要

職員・従業員を守る カスタマーハラスメント対応研修 プログラム

ねらい

- 対応者の心身が疲弊するまえに、カスタハラを正しく理解し、正しい対応スキルを身につける
- アンガーマネジメントとレジリエンスの考え方で、自身の感情をコントロールし、必要以上に疲弊することを防ぐ

定員：要相談

1. カスタマーハラスメントの基礎理解	・カスタマーハラスメントの発生状況 ・カスタマーハラスメントとは ・具体的な行為の例 ・カスタハラの判断基準 ・組織が取り組むべき対策
2. 顧客対応のポイント	・傾聴力を発揮して、事実確認をする ・共感を示す具体的な方法 ・お詫びをするときのポイント ・二次クレームを発生させない ・不当要求には毅然と対応する 【ワーク】あなたの職場で発生するカスタハラとは？
3. お客様の怒りで疲弊しないために	・対応者が対処すべき怒りとは ・怒りのメカニズム ・お客様の満足は期待値で決まる ・お客様の感情を「俯瞰する」「スルーする」 ・自分を守るテクニック
4. 再発防止のための取り組み	・事案発生時のスタッフへの共有 ・事案を通して危機意識を身につける ・ハラスメント対策チェックシート

リスクを学び改善 コンプライアンス研修 プログラム

ねらい

- コンプライアンスの本質を理解し、コンプライアンス違反を防止する体制づくりを学ぶ
- 不祥事の発生を抑制するために、必要な取り組みを考え実行できる知識を得る

定員：要相談

1. 組織・スタッフに求められるコンプライアンス	・コンプライアンスとは？ ・求められる積極的倫理観 ・知らずに犯しているコンプライアンス違反とは ・不正のトライアングル
2. 情報セキュリティ	・情報漏洩の原因比率 ・人のセキュリティ対策 ・何を紛失？どんなパターンで？管理の仕方 ・外出時のセキュリティリスク、離席時の情報漏えい対策 ・個人情報の取扱いにおける重要ポイントとは
3. パワーハラスメント	・法律に定義されたパワハラ ・優越的な関係とは ・パワハラの6類型 加害者意識 ・業務指導とパワハラの違い ・「相手」ではなく「問題」に目を向ける
4. お金の管理	・不正請求や横領のトライアングル ・大切な財産の管理
5. 組織風土の醸成	・コンプライアンス違反倒産企業の動向 ・コンプライアンス問題はどんな状況で起こるのか ・心理的安全性 ・心理的安全性を高めるメリット

各プログラムとも、講師を貴社（団体）に派遣いたします。
 ご要望に応じて、講演スタイルから3～7時間程度の対面・非対面研修まで、内容のアレンジ・カスタマイズも可能です。
 ご不明な点等ございましたら、下記までお問い合わせ下さい。

一般社団法人日本経営協会（NOMA）とは……昭和24年、通商産業省（現経済産業省）所管の公益法人として設立。
 「経営の活性化」、「情報化の推進」、「人材開発」を中心に全国で事業展開を行っております。

●お申し込み・お問い合わせは・・・

一般社団法人 日本経営協会 北海道本部

〒060-0003 札幌市中央区北3条西3丁目1 札幌北三条ビル
 TEL 011-241-7500 FAX 011-241-7468
 E-mail hkd@noma.or.jp URL <http://www.noma.or.jp>