D　組織
マネジメント　D-6

カスタマーハラスメント対応研修

対　象	管理職・監督職
日数/時間	半日間／3時間
研修のすすめ方	講義、個人・グループワーク

研修のゴールと概要	**カスタマーハラスメントに対する組織的対応を学ぶ** 不当要求等のダメージによるストレスでメンタル不調となる職員も少なくありません。カスタマーハラスメントを理解し、その対処を学ぶことで、適切に対応できることを目的とします。

研修の特徴	01　カスハラの最新動向を学ぶ 02　組織として適切な対応方法を習得する 03　カスハラへの組織対応力を強化する

プログラム	**1. カスタマーハラスメントとは** **2. 通常の窓口クレームとの違い** **3. 「カスハラ」行為への組織対応**

Copyright(c) 2026 NIPPON OMNI-MANAGEMENT ASSOCIATION

●課題に寄り添ったカスタマイズ対応

掲載プログラムはモデルプログラムです。経験豊富な専門スタッフが、課題やご希望を丁寧にヒアリングし、最適な講師選定と効果的な育成プログラムをカスタマイズしてご提案いたします。

●お問い合わせ／ご相談／お見積り依頼　https://www.noma.or.jp/hrd/contact/

「実施の希望日時」「対象者」「テーマ」「ご予算」等、わかる範囲でご相談ください。