

令和7年度 福祉従事者研修

オンライン開催

職員が傷つけないための カスタマーハラスメント対応研修

NEW

目的

近年、深刻化している「カスタマーハラスメント」は、働く人々の尊厳を傷つけ、心身に大きな負担を与えるだけでなく、組織風土やサービスの質の低下を招く重大な社会問題として注目されています。本研修では、カスタマーハラスメントに対する正しい理解を深めるとともに、実際に現場で発生しうるさまざまなケースに即した、実践的かつ具体的な対応スキルの習得を目指します。

効果

職員の安全と健康を確保するとともに、誰もが働きやすい環境の維持を図ることができます。また、研修を通じてコミュニケーション能力が向上し、職場環境が改善されることで、離職率の低下やサービスの質の向上にもつながり、組織全体の対応力の強化が見込めます。

日時

令和7年 11月13日(木) 13時30分～16時30分

会場

「Zoom」を使ったオンライン開催

受講対象 ・定員

新任職員から管理職員まで全階層の職員
60名程度(オンライン受講者のみ)

受講料

佐賀県社協会員:5,000円 (非会員:8,000円)※非課税対象

申込締切

令和7年 10月29日(水) 午後12時00分

※定員に達した場合は早期に申込みを締切場合があります。

※研修実施可能人数を満たさない場合は開催を見送る場合があります。

※受講希望する方は、申し込み時に必ずメールアドレスの記載をお願いします。

プログラム

時間	研修内容
13:00～	受付
13:25～13:30	オリエンテーション
13:30～16:30	講義・グループ討議 ◆カスタマーハラスメントとは ・カスハラが起こりやすい「場・場面」 ・正当な苦情、クレームとの違い ◆カスハラが起こる背景 ・社会的ストレスの増加 ・コミュニケーションの希薄化・匿名化 ◆カスハラ(怒り)が生まれるメカニズム ・期待と現実のギャップや不便さ不公平感による怒り ◆カスタマーハラスメントの対処法「5つの視点」 ・日頃からのコミュニケーション ・冷静かつ毅然とした対応と共感の姿勢 ◆組織としての姿勢を明示する ・ハラスメント防止方針の明確化、周知

※研修にはグループ討議・演習等があり、より効果的に学ぶことができます。

※オンライン受講の際、グループワークの実施が難しい場合があります。

※研修内容は一部変更される場合があります。

講師

古賀 理恵子(こが りえこ) 氏

株式会社Linkプラス 代表取締役

・国家資格:1級キャリアコンサルタント技能士

・一般社団法人 産業カウンセラー 認定講師 など

電機メーカーに入社後、情報通信部門にてインストラクター、営業職に従事。職業訓練指導員免許取得後、人材育成、教育研修会社に勤務し、営業、研修プログラムの開発や研修講師として活動。

現在では、株式会社Linkプラス代表取締役として、キャリアコンサルタント、能力開発、人材育成プログラム、メンタルヘルス、個別カウンセリングなど様々な相談、ご要望に応じた研修を企画、提案し、講師としても幅広く活躍している。

