IRCビジネスセミナー

カスハラ対応にお悩み・ご興味のある方へ

経営幹部・管理職の方にもおすすめです

対面開催

時代に対応する！
カスタマーハラスメントの解決策

日時｜2025年6月4日（水）10:00 – 17:00

ねらい

1. カスタマーハラスメントの基礎知識を得る
2. 正当なクレームとの見極め方・判断基準を知る
3. 現場や組織における具体的な対応法を習得する

WEBサイトからお申込みください

IRC セミナー 検索

講師

キャリアアップ・ラボ株式会社

人材育成インストラクター
接客戦略コンサルタント

安田 依鈴未（やすだ いすみ）氏

旅行代理店勤務を経て、現パナソニックでインストラクター兼営業社員として活躍し、関西地区でトップを獲得。営業職の経験を活かした講師となるため独立し、現在に至る。

常にお客様視点に立ったサービスを重視し、接客販売応対の基本的なスキルからお客様視点のマインド醸成まで徹底的に指導する。個々の能力を把握し、受講者の理解度に合わせた分かりやすさと、やる気を引き出し気づきや成果を実感できる指導が最大の強み。

セミナー内容

1．カスタマーハラスメントとは何か

- カスタマーハラスメントとは
- カスハラと正当なクレームの違い
- カスハラのタイプと傾向、組織への影響
- カスタマーハラスメント法制化へ
  ～対策の必要性～
- カスハラ被害と感じたことは？事例の共有
- 企業や従業員へのさまざまな影響とは

2．カスタマーハラスメントの判断基準を知る

- カスハラの見極め方と判断ポイント
  相手を見極める４つのチェックポイント
- カスハラが狙うタイプとは
  カスハラに遭いやすい人と遭いにくい人
- カスハラの行為と種類を知る

3．カスタマーハラスメントの対応法
～法制化に向けた対応～

- カスタマーハラスメント対応の流れ
- 現場での初期対応のあり方
- 相手との距離の取り方
- モンスター化を防ぐ対応の３つのコツ
- カスタマーハラスメントへの対応法
  カスハラに対する抵抗力を身につける
- こんな場合どうする？ケーススタディから考える

4．カスタマーハラスメントへは組織で取り組む

- 企業としてどのように対応するべきか
- 組織としてのフォロー体制とサポート
- 従業員のメンタルケア
- 従業員を守るための体制づくり

受講料｜ＩＲＣ会員 24,200円（税込）
※お1人あたり｜会員以外 35,200円（税込）

※昼食のご用意はございません（会場内での飲食は可能です）

会場｜松山センタービル1号館　3階会議室
（松山市三番町四丁目9番地5）

（会場地図）

セミナーの最新情報は WEBサイト をご覧ください

iyoirc.jp

お申込方法

- WEBサイトのお申込みフォームでお申込みください。
- **請求書は開催日の２営業日前からメールにてお送りいたします。**

留意事項

- **キャンセルのご連絡は開催日の３営業日前の午後５時までにお願いいたします。この時刻を過ぎてのキャンセルについては、受講料を頂戴いたします**のでご了承ください。
- 定員になり次第、締め切らせていただきます 。
- 最少催行人数に満たない場合は開催を中止することがございます。
- 同業者の方は申込みをお断りすることがございます。あらかじめご了承ください。
- 会場を変更した場合、受講者もしくは申込書責任者へメールでお知らせします。ホームページにも詳細を掲載いたしますので来場前に必ずご確認ください。

会場のご案内

松山センタービル1号館の入り口からお入りください

会場｜**松山センタービル1号館**
（松山市三番町4丁目9番地5）
※予告なく会場は変更する場合がございます

※会場内での飲食は可能です。
近隣の飲食店などをご利用ください

≪関連セミナーのご案内≫

お申込みはこちら　IRC セミナー　検索

開催日	セミナー名/講師	セミナー内容	受講料（税込）
6/24（火）	**ビジネスを成功に導く主導権の握り方** メンタリスト ビジネス心理コンサルタント 大久保　雅士　氏 	1. 主導権の握り方とは 2. 心をつかむ「無意識」の力を知る 3. 人は全く理論的に考えていない 4. 人は説明されても覚えていない 5. お客様に負担をかけないクロージング 6. まとめ～主導権を握り心をつかむ～	会員24,200円 一般35,200円 ※昼食のご用意はございません。
8/20（水）	**SNSや生成AIを活用した発信方法** ～なぜ創業間もないベンチャー企業に若い人材が集まるのか～ crack株式会社 代表取締役　大野　陣　氏 	1. “即秒即決”のSNSネイティブ世代 2. “企業独自の魅力”とブランド 3. 企業独自の魅力の発掘方法 4. 企業独自の魅力が伝わるSNSとは 5. 生成系AIを活用したSNS投稿作成と業務効率化	会員24,200円 一般35,200円 ※昼食のご用意はございません。
2026年3/17（火）	デジタル時代に必要不可欠！ **仕事の効率化に欠かせない会社の情報資産管理** 株式会社ビジネスプラスサポート 人財育成プロデューサー 川勝　愛　氏 	1. オフィス環境を取り巻く変化 2. 戦略的オフィスとファイリングの関係 3. ファイリングの柱を理解する 4. デジタルデータのファイリング 5. 情報資産を守るために留意しておくポイント 6. 周囲を巻き込みながら新しいファイリングを実現する	会員24,200円 一般35,200円 ※昼食のご用意はございません。

お申込み・問合せ先

株式会社いよぎん地域経済研究センター　［担当　企画人材開発部］
愛媛県松山市湊町4丁目4－3
ビジネスセミナー専用　TEL 080-2990-1207/E-mail seminar@iyoirc.co.jp

セミナー受講のご案内

当日持参物

筆記用具をお持ちください

会場所在地

会場：松山センタービル１号館（伊予鉄総合企画株式会社）３階会議室
（〒790-0003　愛媛県松山市三番町四丁目９番地５ 松山センタービル１号館）

※「いよてつ総合企画株式会社」の看板が目印です。

お知らせ

≪受付≫

・当日は9:30から受付を行います。
・受付（9:30～）で会社名とお名前をお伝えください。

≪昼食≫

・昼食のご用意はございません。
・セミナー会場内でのご飲食は可能です。
・ゴミは各自でお持ち帰りください。
・近隣の飲食店につきましてはこちらをご参考ください。→

≪喫煙・休憩場所≫

・会場建物6Ｆに喫煙スペース・自動販売機がございます。

≪駐車場≫

・駐車場はございませんので、お越しの際は公共交通機関のご利用をお願いします。
・近隣の駐車場につきましては、
「まつちかタウン」のホームページ等でご確認ください。→
http://matsuchika-town.com/parking/