

新研修のご案内

カスタマーハラスメント対策研修

～「その時どうする？」を「こうすれば大丈夫」に～

今年度、新たなメニューが誕生しました。

「カスタマーハラスメント対応研修～マニュアルを”現場”で活かすために～」です。

10月の法制化に向け、カスハラ対策マニュアルを整備する企業が増えています。

しかし、

「実際に起きたら、どう対応すればいいの？」

そんな不安を抱える職員も少なくありません。

オフィス・カラーでは、**現場で迷わず対応できる力**を育てる
実践型カスハラ研修をご提供します。



この研修の特徴：役割に応じて学ぶ内容を変えています

カスハラ対応研修では、役割に合わせた2つの研修をご用意しています。

現場対応者と管理職では、求められる役割が異なります。

オフィス・カラーでは、それぞれの立場に合わせた内容で、現場で実践できる力を身につけます。

～ 現場対応者向け～

- ✓ 初期対応のポイント
- ✓ 相手のリクエストを読み解く傾聴
- ✓ 上長へのエスカレーション
- ✓ グレーゾーン事例で判断力を養成
- ✓ 事態の悪化を防ぐためのマナー

～ 管理職向け～

- ✓ グレーゾーンの判断基準
- ✓ 組織としての対応
- ✓ 情報共有と再発防止
- ✓ 部下を守る声掛けとメンタルケア

カスハラ対策は、マニュアルを作るだけでは現場で機能しません。

大切なのは、職員一人ひとりが「その場でどう行動するか」を考えられること。

オフィス・カラーでは、貴社のマニュアルや事例をもとに、現場で迷わず行動できる
実践的な研修をご提案します。

詳しいカリキュラムをご希望の方はお気軽にお問い合わせください

～心に宿る「思いやり」を「形」にする研修を～

オフィス・カラー

since2013

