

顧客対応の新常識！

「カスハラ」を乗り越えるための最強研修

～2025 年 4 月施行「東京都カスタマーハラスメント防止条例」に備える～

この度、ホテル・旅館・ホスピタリティ業界に特化した人材総合サービスを提供する株式会社アイ・エヌ・ジー・エンタープライズ（所在地：東京都新宿区、代表取締役：橋本 伸）は、企業の皆様が顧客対応において直面する「カスハラ（カスタマーハラスメント）」を未然に防ぎ、適切に対処するための研修サービスを提供開始いたします。

本研修は、2024 年 10 月に制定され 2025 年 4 月に施行される予定の「東京都カスタマーハラスメント防止条例」への備えとして、最新の行政動向に対応した内容をご用意しております。企業のブランドイメージを損なうことなく、従業員が安心して働ける職場環境を構築することが、今まさに求められています。

背景

1. 厚生労働省の対策強化

2022 年 2 月、厚生労働省から「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が公開され、企業が講ずべき措置や実務対応が具体化されました。これにより、カスハラ対策は「企業の法的責任の一環」として一段と注目を集めています。

2. 都内企業への新たな対応義務

東京都は 2024 年 10 月に「東京都カスタマーハラスメント防止条例」を制定し、2025 年 4 月に施行予定です。条例施行に伴い、東京都内に拠点をもつ企業は、従業員の保護や社内体制の整備など、より実践的な対策が求められます。

研修サービス概要

・ カスハラの基本知識習得

「どのような行為がカスハラに該当するのか」を明確化します。

・ 1 次対応・2 次対応の実践

現場担当者だけでなく、管理職や専門部署（総務・人事等）に求められる対応の役割分担を学びます。

・ ハードクレーム・悪質行為への対処法

組織的に適切な対応をすることで、従業員のメンタルヘルスを守り、トラブル拡大を防ぎます。

・ レジリエンス（回復力）強化

過度なストレスにさらされた現場担当者を支えるスキルを習得します。

カリキュラム例

1. **カスハラの実態と法的背景**
 - 厚労省ガイドラインの要点
 - 東京都カスタマーハラスメント防止条例のポイント
2. **1次対応（初期クレーム対応）**
 - 傾聴・ロジカルコミュニケーションの演習
 - 具体的なケーススタディ
3. **2次対応（エスカレーション対応）**
 - 上長や専門部署との連携方法
 - 組織としての対応ルール整備
4. **ハードクレーム・カスハラへの対応**
 - 法的視点で見る“やってはいけない対応”
 - 悪質行為への毅然とした対処とエスカレーション手順
5. **予防策とレジリエンス強化**
 - 「再発防止策」「リスクマネジメント」
 - 従業員のメンタルケア

料金プラン

- **1日コース（6～7時間）**：200,000円～（税別）
- **半日コース（3～4時間）**：150,000円～（税別）
 - ※テキスト代：5,000円～/1名分
 - ※講師の往復交通費・宿泊費・食事代は別途ご負担をお願いいたします。

研修導入までの流れ

1. **お問い合わせ・ヒアリング**

弊社担当が貴社の課題をヒアリングし、最適なプランをご提案いたします。
2. **事前打合せ（講師同席）**

企業ごとの特性やご要望をもとに研修内容をすり合わせます。
3. **カリキュラム・テキストの作成**

貴社専用のカリキュラムを設計し、研修テキストも事前にご確認いただきます。
4. **研修実施**

実践形式の演習を多く取り入れ、すぐに現場で活用できるスキルを身につけていただきます。

【本件に関するお客様からのお問い合わせ先】

株式会社アイ・エヌ・ジー・エンタープライズ

研修担当：齋藤 隆亮

TEL：03-6233-8751

お問い合わせ：kenshu@ing-ent.co.jp

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

株式会社アイ・エヌ・ジー・エンタープライズ デジタル部門

担当：中村 秀一郎

TEL：03-6233-8751

FAX：03-6233-8752