

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

平素よりホテル求人ドットコムをご愛顧いただき誠にありがとうございます。

2022年2月、厚生労働省は「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公開し、企業が講ずべき措置の具体的な内容や、実務上の対応手順が明確化されました。

カスハラは、顧客による過度な要求やハラスメント行為であり、企業やその従業員に精神的・身体的な負担を強いる行為を指します。

東京都はこれに対応するため、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月に施行します。

弊社では、カスハラ研修を実施しております。

カスハラに対する基礎知識や対応方法、組織として未然に防ぐ方法を学ぶ研修です。研修内容は多岐にわたり、基本的なクレーム対応を学ぶものもあれば、ハードクレームや悪質なカスハラへの対応方法を身につけるものもあります。

1次対応、2次対応、カスハラ対応（ハードクレーム対応）を実施いたします。

- ・カスハラの実態、カスハラとなる行為、カスハラへの対応法、予防策など。
- ・ロジカルコミュニケーション、レジリエンス力について、など。

ING研修サービスの一部として加えることも可能です。

■ 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～

※ 講師の往復の交通費は依頼者のご負担となります（食事代、宿泊代も内容により負担いただきます）

◇ 弊社：担当がヒアリングをおこないます。

◇ 講師同席にて事前打合せを致します。

◇ 貴社専用のカリキュラム、テキストを作成、事前の確認をお願いしております。



お問い合わせ

株式会社アイ・エヌ・ジー・エンタープライズ

担当：齋藤

kenshu@ing-ent.co.jp

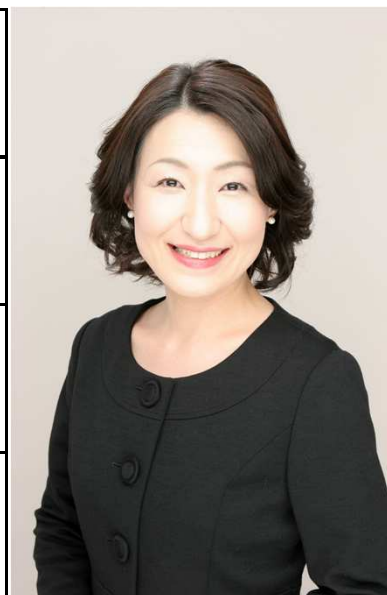
03-6233-8751（営業時間：平日 9:30～18:30）

出川 景子 (でがわ けいこ)

<1969年 東京生まれ>

経歴

事業内容：ホテルチェーン運営	ホテルスタッフとして9年間勤務。ロビーサービス、フロント、リザーベーション等を担当する。コンシェルジュ業務では、劇場チケットや航空券等の手配、街のレストランや商店の紹介業務、VIP客の受け入れに関わる各種手配も経験する。
事業内容：ホテルの経営および運営受託	新規ホテルのオープニングスタッフとして開業準備に携わる。開業後は教育担当者として、マニュアル作成やスタッフの入社時研修を担当する。また、エグゼクティブサロンの管理・運営、VIPの顧客管理、ロビーでの総合案内も担う。
事業内容：オフィスビル管理	一般社団法人 日本経済団体連合会の役員室、事務局の受付業務を経験。主な業務である来客応対、訪問者の情報登録・管理、会議室の予約対応、備品管理を通じて、総合経済団体の業務内容について学びを深める。
事業内容：総合人材サービス事業	教育研修部の主任職として入社。社員2000名を対象とした人材育成プログラムを体系化し、チームメンバーとともに研修を行う。また、登録スタッフに向けた研修の企画・実施にも携わりながら、社員総会・優秀スタッフの表彰式等の社内イベントでは司会進行役を経験する。



主な研修内容／専門テーマ

コミュニケーション/ アサーティブコミュニケーション/ ロジカルコミュニケーション/ 部下指導/ OJT/ マネジメント/ リーダーシップ/ ハラスメント/ カウンセリング/ メンタルヘルス/ チームワーク/ CS向上/ ビジスマナー/ 接遇マナー/ 電話応対/ クレーム対応/ キャリアデザイン/ プレゼンテーション/ インストラクター養成/ 他

主な登壇実績

官公庁/ 自治体/ 京王プラザホテル/ 丸ノ内ホテル/ ANAインターコンチネンタルホテル/ クラブメッド/ 阪急阪神ホテルズ/ 東京ガス/ 東北電力/ NTTドコモ/ KDDI/ JR西日本/ 小田急箱根ホールディングス/ 京成電鉄/ 神奈川中央交通/ 三菱電機/ 東芝/ クラランス/ ゆうちょ銀行/ 横浜銀行/ 信金中央金庫/ 損害保険ジャパン/ 中外製薬/ 大鵬薬品工業/ 住友林業/ 積水ハウス/ 住友不動産/ JAF/ 日産グローバル本社ギャラリー/ 日本通運/ イオンリテール/ よみうりランド/ ルネサンス/ ドトールコーヒー/ 東京工業大学/ 横浜市立大学/ 明星大学/ 他

保有資格・出演など

- 国家資格キャリアコンサルタント
- 産業カウンセラー
(一般社団法人 産業カウンセラー協会認定資格)
- キャリア・コンサルタント
(一般社団法人 産業カウンセラー協会認定資格)
- 第二種衛生管理者

講師フリーコメント欄

2008年に接遇マナーコンサルタントとして独立。現在は官公庁や企業に向けたリアル研修・オンライン研修を年間150回以上実施、受講者は3万人に達している。研修の対象者は経営者、管理職から新入社員、内定者までと多岐に亘り、特にコミュニケーション、部下育成、ハラスメント、OJT、クレーム対応の研修を得意としている。「明るく・楽しく・元気よく」をモットーに受講者一人ひとりの双方向型のコミュニケーションを大切にしていることから、「楽しく、わかりやすく、飽きずに研修を受講できた」との声が多く届いている。