

大切な従業員・スタッフを守るために何をするのか

今日から
出来る!!

カスハラ対策 セミナー

カスハラ（カスタマーハラスメント）は、顧客・取引先から受ける嫌がらせや、過度なクレームのことを指します。急増するカスハラに対して、2026年10月より全業種を対象にカスハラ対策が企業の義務となりますので、自分達は何をすればよいのか、**分かりやすく学べるセミナーを開催します**。会場で受講された方には一般社団法人日本おもてなし推進協議会より特許庁登録「おもてなしアドバイザー」認定証が発行されますので、この機会に是非お申込みください。



カリキュラム

- 1 カスハラとは？
急増する背景
- 2 2026年10月施行、法改正
への対応
- 3 日頃から心掛けること
（おもてなしの心）
- 4 カスハラに発展させない
クレーム対応
- 5 対策マニュアルの作成と
周知のポイント
- 6 SNS・WEBへの書き込み
対策
- 7 カスハラを防ぎ、
業績が高まる組織とは
- 8 カスハラ対策で重要と
なるメンタルケア

講師

ふる かわ とも こ
古川 智子 氏

株式会社くらコミュニケーションズ 代表取締役



プロフィール

江戸期創業の大手老舗企業で人材開発責任者を務めて独立。

「おもてなし」セミナーの先駆者・第一人者として開催実績は全国47都道府県で3000回を超す。元カリスマ販売員、おもてなし研究家としてTV・ラジオへの出演多数。著書「100%仕事で成功するおもてなしの習慣」はAmazonベストセラー獲得。全業界・全世代に対応できる講師として人気を集めている。東京五輪2020「おもてなし」基調講演担当。カスハラ対策セミナーは8年前から行い豊富な実績。

日時

令和8年

11月18日 水

13:30～
15:30

定員

30名

※先着順（定員になり次第締め切り）

会場

山形商工会議所 5階

参加費

無料

申込方法

下記申込書に必要事項をご記入のうえ、FAXまたはGoogleフォームにて、11月6日（金）までにお申込みください。

山形商工会議所 行 FAX: 023-622-4668

切り取らずにこのままFAXしてください。

参加申込書 令和8年サービスマナー講習会（11/18開催）

事業所名			
業種 ○をつけてください	製造・金融・サービス 建設・運輸・小売・卸売	TEL	- -
参加者氏名	①	②	

※ご記入いただいた個人情報は、適切に管理するとともに、本セミナー開催に係る資料作成や当商工会議所からの各種連絡、情報提供等に利用することがあります。



Googleフォームは
こちら



主催

山形商工会議所

（一社）山形市観光協会

後援

山形市