

カスハラに負けない！ 現場で役立つ対応力と本部のサポート体制

～経営研究センターJCによるプレゼンセミナー～

開催要項

- 日 時 2025年9月22日(月)13:30～15:30 (開場 13:00) ※Zoom同時開催
- 場 所 大阪中小企業投資育成株式会社 セミナールーム
(大阪市北区中之島3-3-23 中之島ダイビル28階/京阪「渡辺橋駅」直結)
- 参加費 無料
- 申込締切 9月14日(日)
- 申込方法 大阪投資育成のHP、または右の二次元コードからお申込ください。
※同業の方からのお申込はお断りさせていただきますので、ご了承ください。

■リアル申込



■Zoom申込



◎リアル申込URL (<https://sbic-wj.seminarone.com/bf2014-r/event/>)

定員:30名程度

直接会場にお越しください。

◎Zoom申込URL (<https://sbic-wj.seminarone.com/bf2014-z/event/>)

9月18日(木)にZoomへの参加URLをお送りします。

翌営業日になっても届かない場合、お手数ですが事務局までご連絡ください。

※参加申込いただきました個人情報は、参加者名簿として講師機関と共有し、セミナーの企画・運営・実施のために利用する他、関連するアフターサービス、必要な情報提供及び投資育成制度に関する各種ご案内のために使用いたします。
また、申込された方には出席・欠席を問わず講師機関及び弊社より後日ご連絡させていただく場合がございます。

セミナー内容

接遇・対人対応力が向上すると「カスタマーハラスメント（カスハラ）」は減少します。
また、カスハラはゼロにはならないものの、発生時に本部も適切なサポートを行えると、現場人材の心理的負担が緩和され、退職者の減少・人材の定着につながります。
このセミナーでは、カスハラの理解、接遇力の向上・予防の取り組み、発生時の現場対応、本部のサポートや法的措置対応の重要性について解説いたします。

講師紹介

鵜飼 千登静（うかい ちとせ） 経営研究センターJC 企業教育インストラクター

JALの国内・国際線の客室乗務員として8年間在籍、その間に幅広い・多様な顧客の接遇を体験。独立後は、JAL在籍時の接遇体験を活かし、企業および公的機関の接遇研修を担当。カスハラの実情を理解した指導は実践的で、現場を勇気づけるとの評価が高い。また、キャリア研修等の人材育成研修も担当、マナー関連の資格、キャリアコンサルタント資格も取得している。

同志社女子大学、関西外国語大学、帝塚山学院大学非常勤講師（ホスピタリティ、接遇系講座担当）。

【Zoom参加：事前準備】

- ・ご予定の視聴環境にてZoomをご利用いただけるか、事前に下記テストページにてテスト接続し、ご確認ください。
<https://zoom.us/test>
- ・当該Webセミナーのご参加にあたり、Zoomアプリのインストールが必要となります。
セミナーをご視聴予定の機器（PC、スマートフォン等）へ下記URLよりZoomアプリのインストールをお願いいたします。
https://zoom.us/download#client_4meeting

【Zoom参加：注意事項】

- ・参加者の確認のため、Zoomの名前登録は参加者の[企業名・フルネーム]をご記載ください。
- ・動画の録画、画面撮影等を行い、SNSなどへアップする等の2次利用は固くお断りいたします。
- ・音声・画像の調整は参加者ご自身でご調整ください。
- ・参加者がご利用のシステムトラブルにより、音声・画像に乱れが生じた場合については、弊社では対応いたしかねますので予めご了承ください。

お問い合わせ：大阪中小企業投資育成株式会社 セミナー事務局/藪本
〒530-6128 大阪市北区中之島3-3-23 中之島ダイビル28階
TEL:06-6459-1700 support@sbic-wj.co.jp