



カスハラ対策思考と実践

～従業員（個人）と企業の安全を守る

カスハラ対策の基本～

令和 7 年

7 月 17 日 木

13:30～16:30

受講料: 4,000 円 (税込)

定 員: 40 名 (先着順)

講師紹介



menter.0
代表

かの 管野 さと こ 智子氏

大手通信会社の教育担当、経営コンサルタント会社を経て平成 20 年よりフリーランスのキャリアコンサルタントとして活躍。各企業の社員教育・採用業務代行や人材育成研修・外国人のキャリアコンサルティング等多方面で活躍。ビジネスマナーやコミュニケーション・クレーム・メンタルヘルス研修ほか、キャリアコンサルタント養成講座の講師、大学の非常勤講師等、幅広い分野で活動中。年間 110 件以上の研修を実施。



こんな人におすすめ

苦情・クレームを学びたい従業員の方々や職場環境を考える管理職層など
カスハラ対策を学びたい全ての方におすすめです



研修のねらい

カスハラは従業員のパフォーマンスやメンタルヘルスに深刻な影響を与え、企業の生産性にも悪影響を及ぼす経営課題の一つです。カスハラの基本対策やクレーム苦情の初期対応を学び、従業員が安全に働く職場環境の整備を目指す研修です。



カリキュラム

- 現在のカスハラ対策の正しい知識を身につける
(国・市におけるカスハラ対策)
- カスハラ対策 個人で行う対策、企業で行う対策を知る
- 苦情とクレームの違い その後を左右する初期対応を学ぶ
- 苦情クレーム、人の心理・クレームの流れとそれぞれの基礎対応を知る
- タイプ別対応
「顧客の心情を捉える聴く力と状況別判断力を鍛える」【個人ワーク】
- クレーム事例から対応を考える
～実際の複数事例から対応ポイントを見極める～ 【グループワーク】

お申込・お問合せ

一般財団法人 さっぽろ産業振興財団

〒003-0005 札幌市白石区東札幌5条1丁目1-1
札幌市産業振興センター

☎011-820-3122 ✉seminar@sapporosansin.jp

主催：一般財団法人さっぽろ産業振興財団 後援：札幌市

ホームページからお申し込みください。

札幌市産業振興センター

検索

中小企業経営セミナー

検索



詳しくはお電話でお気軽にどうぞ 平日9:00～17:00

カスハラ対策思考と実践

～従業員（個人）と企業の安全を守るカスハラ対策の基本～

受講対象 札幌市及び近郊の中小企業にお勤めの方など

定員 40名

(定員になり次第、締め切ります。
受付開始日以降、お早めにお申し込みください。)

セミナー会場 札幌市産業振興センター2階(産業振興棟)
セミナールームC

受講料 4,000円(税込)

振込期日 令和7年7月10日(木)

※原則、受講料の払い戻しはできません。

※「さぽーとさっぽろ」会員の受講者は1名につき1,000円割引の対象になります。

※「札幌卸商連盟」会員企業は、受講終了後、1名につき、4,000円が助成されます。

お問合せ先:011-211-2481

※1企業3名以上で申込の場合は1名につき1,000円割引になります。

受付開始日 令和7年5月23日(金)午前9時

申込方法 札幌市産業振興センターホームページからお申込みください。

<https://seminar.sapporosansin.jp>

※メールアドレスはお間違いのないようにお願いします。

※迷惑メールの対策などでドメイン指定を行っている場合、メールが受信できない場合がございます。

[@sapporosansin.jp]を受信設定してください。

ホームページ



入金方法 ホームページからのお申し込み受理後、「受講料のご案内」をメールでお届けしますので、令和7年7月10日(木)までに、同文面でお知らせする指定銀行口座へお振込みください。なお、振込手数料はご負担願います。

ご入金後の変更はお受けできません(入金前にもう一度、ご確認ください)

・受講確定(入金完了)後の他のセミナーへの「振替受講」はお受けできません。

さっぽろ産業振興財団では中小企業の支援を目的に
様々なセミナーを開催しています。

- 7/29 (火) (有料) 業務パフォーマンス向上を目指す「タイプ思考」
- 9/11 (木) (有料) 失敗をも味方にする「問題解決能力向上研修」
- 9/18 (木) (有料) 働くことと健康経営とは何か？
社員も管理職も経営者も、
自分らしく楽しくいきいきと働き続けるための職場づくり

その他、様々なセミナーを開催しております。詳細は上記のQRコード、または札幌市産業振興センターホームページをご覧ください。

※本セミナーの申込時にいただいた情報(個人情報含む)は、本セミナー主催者及び共催者によるセミナーの実施・運営への利用、及び関連するセミナー等の情報提供時に利用させていただきます。



※車でお越しの場合は、駐車場(有料)をご利用ください。