

主催：稚内商工会議所 ハイブリッドセミナー(制度改革等の課題解決環境整備事業)

# カスハラ対策できてますか？

2025年4月1日

北海道カスタマーハラスメント防止条例施行

## 『カスハラ対策セミナー』

月日：11月12日(水)

時間：13：30～15：30

会場：稚内商工会議所2F会議室

定員：会場30名 Zoom100名

参加費：無料



## 講師紹介

札幌販売士協会 理事  
接客アドバイザー  
**菅原 祐子**

生年月日：1952年 73歳

資 格：1級販売士 登録講師

サービス・接遇実務検定1級

メンタルヘルスマネジメントII種

北海道労働審議会 特別委員



## 研修に参加された皆様のお声

『研修を受けて大きな自信につながった』  
『説明がわかりやすかった』  
『研修で学んだことをしっかり実践したい』  
『とても面白かった』



『あっという間で、2時間という長さを感じなかった』  
『カスハラの実例が心に刺さった』  
『様々な体験談から、身近な課題に対する心構えができた』

稚商相発第30号

対象者 すべての業種・業態の方  
特に販売、サービス、飲食業に携わる方

カスハラ判断基準の提供  
貴社の実例をもとにカスハラを分析、  
接客のプロによる見解と対応法をアドバイス

## セミナー研修

### 講習概要

1. 発生メカニズム
2. 種類・分類
3. 基本対応3段階
4. 自主制作『カスハラ動画』

### 守備体制は『3つの守り』

1. 企業(本社サイド)が守る
  2. 店舗責任者が守る
  3. 販売員自らが身を守る
- ※初期・中盤・終盤の3段階で対応

### 講習実績

- ・紳士服はるやまチェーン 様
- ・ウイスキー工場
- ・市立図書館
- ・北海道内商工会
- ・ちとせ販売士会

# カスハラ対策セミナー

発生メカニズム  
種類・分類

カスハラ事例  
判断基準は?

実際にあった  
実例紹介

対応3段階  
『初期』『中盤』『終盤』

『3つの守り』  
本社・現場責任者・担当者

カスハラ動画  
point解説  
札幌販売士協会 制作

外国人販売員  
体験談



カスハラ  
クレーム減少へ

## 申込方法

下記申込書に必要事項をご記入のうえ、11月5日(水)までにお申し込みください

稚内商工会議所

TEL : 23-4400 FAX : 22-3300

E-MAIL : info@wakkanai-cci.or.jp

令和7年11月12日(水)開催 カスハラ対策セミナー 受講申込書

会社名		住所	
TEL		FAX	
E-mail			
参加方法	①会場で参加	②Zoomで参加	
参加者名			

※Zoomで参加の方は、E-mailもご記入ください。事前に「招待URL」「資料」をメールいたします。

※ご記入いただいた情報は、稚内商工会議所からの各種連絡、情報提供のために利用する他、事業記録作成のために利用することがあります。