

2026 OKBビジネスセミナーのご案内

「カスハラ対策義務化」に備える！


管理職のための実践カスタマーハラスメント対応研修

講師 株式会社ヒューマンブレインアソシエイツ アソシエイトメンバー 菅田 芳恵 氏

ねらい

2026年10月より、中小企業を含むすべての企業に対してカスタマーハラスメント対策が義務化されます。対応が不十分な場合、従業員のメンタル不調や離職だけでなく、労務トラブルや企業評価の低下といった経営リスクにも直結します。しかし現場では、「クレームとの違いが判断できない」「対応が現場責任者任せになっている」など、組織としての備えが追いついていないケースが少なくありません。

本セミナーでは、法改正を見据えた判断基準と初動対応、管理職が押さえるべき対応フロー、管理部門と連携した体制整備のポイントを具体例とともに解説します。義務対応にとどまらず、判断の迷いや対応の属人化を防ぎ、現場と管理職が安心して対応できる仕組みづくりを通じて、人材定着と組織力向上を目指します。

対象	経営者・幹部、管理職 現場責任者・管理部門責任者	講師プロフィール	社会保険労務士、ハラスメント防止コンサルタント、キャリアコンサルタント、産業カウンセラー。1級FP技能士等13の資格に裏打ちされた幅広い知識を活かしてコンサルティング、研修講師、執筆、労働相談、カウンセリングを行っている。	
日時	2026年6月12日(金) 10:00~17:00	カリキュラム	※プログラムは変更になる場合がございます	
会場	OKB Harmony Plaza 名駅 (名古屋市中村区名駅4-6-17 名古屋ビルディング10階)	1. 事例の共有 2. カスタマーハラスメント認識度チェック 3. カスハラとは 4. カスハラの代表的な違法行為 5. カスハラの影響 6. クレームとカスハラのボーダーライン 7. カスハラ発生時の対応フロー 8. 取引先・顧客に「NO!」と言えるためのフレームワーク 9. カスハラ対策として企業が取り組むべきこと 10. ケーススタディ 11. 明日からの心構え 12. 質疑応答、まとめ		
受講料 1名様 消費税込	共立ビジネスクラブ会員さま 11,000円 一般 26,400円	※詳細はWEBページ「OKBビジネスセミナー」をご覧ください		
定員	30名 ※定員になり次第、締め切らせていただきます ※お申し込み状況によっては、開催を見送ることがあります ※同業者の方のご参加はご遠慮ください			

お申し込みはWEBページをご利用ください

OKBビジネスセミナー

検索

FAXでお申し込みの場合は、受講申込書をご利用ください。受講申込書はOKB総研WEBページよりダウンロードしていただけます



お問い合わせ

株式会社 OKB 総研

共立ビジネスクラブ事務局

0120-39-5505 9:00~17:00※土日祝、年末年始を除く

FAX.0584-74-2688 <https://www.okb-kri.jp>