

カスタマーハラスメント「カスハラ」 こんな要求どう対応する？

～情報交流会及び地域交流会～

- ▼お店の経営や商店街のイベントなどで、お客様や地域住民の方から様々なご意見や苦情などをいただく場面が多いことかと思えます。カスタマーハラスメント「カスハラ」という言葉もあり、対応の難しいクレームやお客様からのハラスメントも増えているようです。
- ▼今回はクレーム対応の基本を踏まえつつ、お客様からのカスタマーハラスメントや、すでに激怒されている方など難しい対応を迫られる場合のコツなどについて話を伺います。
- ▼前回に引き続き、(株)高島屋でお客様相談室長として、長年の経験を持つ川合健三氏を招きます。みなさまぜひお越しください。



川合 健三氏
プロフィール

1974年に(株)高島屋に入社。以来、社員教育の場に身を置く。高島屋玉川店では、お客様相談室長を務め、百貨店という現場で実際にお客様と接し、お客様の生の声を聞き、クレーム対応部門の責任者として多くの経験を積む。2008年に高島屋を退社し、K.コム.トレードを設立。

日時:2019年 2月6日(水) 14:00より

場所:ニューウェルシティ湯河原 [静岡県熱海市泉107 TEL: 0465-63-3721]

※湯河原駅から車で5分(送迎バス有り)

情報交流会

【参加費】 当会会員：無料 会員以外：500円

①講演 14:00～15:20

K.コム.トレード 代表 川合 健三氏
(元高島屋玉川店 お客様相談室長)

②情報交換 15:30～16:10

- ・各商店街の活動について
- ・商店街のキャッシュレス化について 等、予定

地域交流会

【参加費】 当会会員：15,000円(宿泊費込)

懇親会 18:00～20:00 (※対象は商連かながわ会員のみ)

※本事業は、神奈川県中小企業活性化推進月間の一環事業です

公益社団法人 商連かながわ

連絡先 横浜市中区尾上町5-80 神奈川中小企業センター3F

TEL:045-633-5184 FAX:0120-972-694



情報交流会及び地域交流会 参加申込書

宛先

FAX:0120-972-694

公益社団法人商連かながわ（担当：古性）

下記の申込み用紙にご記入の上、FAXまたは郵便で、お申込みください

商店街(会)名	役職	参加者氏名
---------	----	-------

住所 〒	TEL:	FAX:
------	------	------

参加する会等に○をつけてください : 講演会 ・ 懇親会 ・ 宿泊

商店街(会)名	役職	参加者氏名
---------	----	-------

住所 〒	TEL:	FAX:
------	------	------

参加する会等に○をつけてください : 講演会 ・ 懇親会 ・ 宿泊

商店街(会)名	役職	参加者氏名
---------	----	-------

住所 〒	TEL:	FAX:
------	------	------

参加する会等に○をつけてください : 講演会 ・ 懇親会 ・ 宿泊

グループの中で、車は何台になりますか？ () 台
朝食を食べないで出発される方は何名になりますか？ 約 () 名

実際に困ったクレーム、カスタマーハラスメントなどの事例がありましたら、お書きください。
(講演会の中で事例として取り上げ、対応策を紹介させていただきます)