

開催日時：2024年8月28日（水）

13:00～17:00

開催場所：明治安田生命 丸の内明治安田  
会議室／Zoom

## 【第1部】分科会活動

## 【第2部】講演会

「カスハラから社員を守る～企業として取り組むべき対策とカスハラを生まないお客様対応～」

講師：日本菓子BB協会事務局長

田中 美津子氏



顧客による暴言や理不尽な要求などの「カスタマーハラスメント」が近年増加しており、対策のため法制化の検討も進んでいます。食品メーカーのお客様相談室や業界団体で様々な事例を見てきた講師より、カスハラの基本や現状、企業が行うべき対策などについてご講演いただきました。

既に対応方針を公表している企業の事例や、カスハラが疑われる申し出に対する具体的なトークの例などを交えてわかりやすくお話しいただきました。

従業員の安全を守るため企業が十分な対策をすることが必要である一方、顧客対応部門がスキルやコミュニケーション力を上げ、お客さまとのよい関係を作ることも重要であると再認識しました。（お客様対応分科会）