

会社の価値を上げる！

最新のクレーム、カスタハラ対策

～貴社の大切な社員を組織で守る！～

理不尽なクレームで悩んでいませんか？クレーム対応やカスタマー・ハラスメントは、企業の課題として年々深刻化しています。
職場の安全と、社員の心の健康を守ることは、人手不足が慢性化する現代において、企業存続の観点からも避けては通れない命題です。
カスタマー・ハラスメントに対しては、今こそ組織での対応が必要です。
本セミナーでは、トップ層が取るべき行動と実践的な対策をお伝えします。

プログラム

- ① クレームとは、カスタマー・ハラスメントとは？
- ② トップ・上層部がやるべきこと
- ③ カスタマー・ハラスメント対策
- ④ カスタマー・ハラスメント対策における管理職の役割

日程

2025年
8月1日（金）

アクセス開始 14:50～

15:00 ▶ 16:00

講師

株式会社キューブルーツ
代表取締役 **津田 卓也 氏**

申込期日

7月30日(水)17:00

視聴等

オンライン開催(**Zoom 配信**)
参加費無料 定員 100名

共催

埼玉りそな銀行・りそな銀行
関西みらい銀行・みなと銀行
りそな総合研究所

参加お申し込み方法は裏面をご覧ください ▶



りそな銀行 埼玉りそな銀行



関西みらい銀行



みなと銀行



りそな総合研究所

有効期限2025年8月1日

講師 プロフィール

株式会社キューブルーツ

代表取締役 **津田 卓也 氏**

講師プロフィール

1995年ブックオフコーポレーション入社、東京エリア・マネジャーとして年間MVPを受賞するなど数多くの表彰を受ける。その当時、自らが顧客から監禁、軟禁をはじめ様々なトラブルを経験。2005年（株）Cube Roots設立。実際の顧客対応トラブルに基づいたクレーム研修は分かりやすく実践的で、現場担当者の高い共感と呼び、日本全国で年間200回以上の研修を実施。地方自治体、鉄道会社、コールセンターなどクライアントからのリピート指名率は100%。受講生の数は述べ数万人に及ぶ。

<主な著書>

- ・どんなクレームもゼッタイ解決できる本（あさ出版）
- ・なぜか印象がよくなるすごい断り方（サンマーク出版）
- ・ハードクレームから従業員・組織を守る本（あさ出版）他

<メディア出演>

テレビNHK「あさイチ」他東洋経済オンラインなど多数掲載



◆お申込方法◆

りそなグループセミナー受付サイトからお申込みください。

受付サイト ▶ <https://bp.resona-gr.co.jp/public/application/add/26009>

注:お申込み期日は7月30日(水)17:00 までとさせていただきます。



受付後のご連絡

お申込み時に登録頂いたメールアドレスに「受付完了メール」が自動配信されます。セミナー前日までに、登録頂いたメールアドレスに「視聴用URL」と「セミナーIDとパスワード」をお送りします。

当日のご視聴方法

- セミナー開催予定時刻の10分前から、アクセス可能です。
- お送りした「視聴用URL」もしくは「セミナーIDとパスワード」でログインしてください。

ご視聴においての禁止事項

- ・セミナー内容の録音・録画・複製等2次利用を禁止いたします。
- ・不正アクセスを禁止いたします。
- ・りそなグループおよび講師と同業の方は、参加をお断りする場合がございます。

個人情報の取り扱い

本セミナー参加申込みにかかる個人情報は、共催者間で共有させていただきます。また、本申込みに記載された個人情報は、本セミナーの運営の他、共催者からのご案内に利用させていただきます。なお、利用目的の全文など個人情報の取り扱いについては、各社ホームページをご覧ください。

(共同利用を行う個人情報の管理において責任を有する者の名称 : 埼玉りそな銀行)

●りそなホールディングス : <https://www.resona-gr.co.jp/holdings/other/privacy/index.html>

【お問合せ】 ビジネスプラザさいたま（中村）TEL 048-851-3232