

本研修は...

クレームと
カスタマーハラスメントの
違いがわからない

どこまでご要望に応えるか
線引きが難しい

悪質なクレームを一人で
抱え込んでしまった



クレーム対応の基礎手順をおさえた後に
カスタマーハラスメントの
基礎知識や対処法を学び、
現場で対応する心構えや
テクニックを学んでいただき、
組織的に対応する仕組みづくりに
役立てていただきます。

カスタマー ハラスメント 対策研修

社会福祉施設職員共通研修
(クレーム対応研修)



日時 令和6年11月11日(月) 10:00~17:00

対象 社会福祉施設の職員の方

講師

株式会社インソース
河岡 ほずみ 氏

受講料

6,000円(事前申込)
※受講決定通知書と共に振込用紙を郵送します。

定員

50名
※応募者多数の場合神戸市内施設を優先して抽選

会場

こうべ市民福祉交流センター 2階

締切

令和6年10月21日(月)
※締切後のお申込みについては、お問い合わせください。

申込方法

市民福祉大学ホームページ
shiminfukushidaigaku.jpより申込みください。
※お知らせいただいた個人情報、本研修にかかる事務以外には使用いたしません。



昨年の
受講者の声

カスタマーハラスメントの対応について、大変参考になりました。
また、同じような悩みを皆さんが持たれていることが共有できて良かったです。

【主催・お問い合わせ】 社会福祉法人 神戸市社会福祉協議会 市民福祉大学
〒651-0086 神戸市中央区磯上通3-1-32 こうべ市民福祉交流センター内
TEL: (078) 271-5300 FAX: (078) 271-5365
E-mail: daigaku@with-kobe.or.jp