

各位

会社名 株式会社インソース
代表者名 代表取締役 執行役員社長 舟橋 孝之
(コード番号：6200 東証第一部)

サービス産業向け「カスタマーハラスメント防止研修」を開発

新作研修を年間200本以上開発する株式会社インソース（本社：東京都千代田区、代表取締役執行役員社長：舟橋孝之、証券コード：6200、以下「当社」）はこの度、カスタマーハラスメント防止研修を新たに開発しましたので、お知らせします。

当社では、年間136,000名のサービス産業に従事する方に研修をご受講いただいております（※）。近年、カスタマーハラスメントに関するご相談を多数いただいております。この度本研修の開発に至りました。

■カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）とは

カスハラは、一般的にお客さまからの悪質なクレームや迷惑行為などを指します。カスハラの影響で従業員がメンタル不調に陥り、退職に追い込まれるケースも少なくありません。組織内での「ハラスメント」と違い、サービスを提供するお客さまの要求をどこまで受けるべきなのか境目が曖昧なため、対応に悩まされます。カスハラへの対応方法を知り、防御力を高めることは、組織力の向上および従業員の離職防止にもつながります。

■カスタマーハラスメント防止研修

https://www.insource.co.jp/bup/bup_customer_harassment.html

自身のふるまいの見直しおよび現場で対応するうえでの心構えやスキルの習得に加え、組織的に対応する仕組みづくりまでを学べる内容となっております。

ポイント①：「カスハラを見極める力」の養成

カスハラへの対応は、通常のお客さまからのクレームやご要望への対応とは異なり、相応の対応をする必要があります。お客さまの行為や言動が、カスハラに該当しているのかを見極める判断材料を学んでいただきます。

ポイント②：「防御する力」の獲得

カスハラに対しては、組織で対応することが有効です。組織での対応事例を学ぶとともに、一人ひとりが正しく対応するための心構えや基本姿勢を身につけることで、防御力を高めていただきます。

ポイント③：「法律知識」の習得

カスハラに関連する法律知識を身につけ、いざというときに活用できるようにします。

<本研修の公開講座（東京）の実施日程>

2020年4月28日（火）、5月26日（火）、6月24日（水）、7月23日（木）、8月21日（金）

当社では、世の中の流れを汲み取り、業界のニーズにマッチする研修を今後ともいち早く開発してまいります。

※2018年10月～2019年9月（講師派遣型研修の実績に限る）

以 上

【お問合せ先】株式会社インソース	https://www.insource.co.jp/index.html	
（取材・広報に関して）	社長室（稲田・石川）	TEL:03-5259-0070
（サービス内容に関して）	コンテンツ開発部（榎幸）	TEL:03-6902-0071