

【中部本部主催】 NOMA 行政管理講座（オンライン専用）のご案内

【令和 7 年 12 月 5 日(金) 開催】

自治体職員のためのカスタマーハラスメント対策の基本と未然防止

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。本会事業活動には、平素より格別なご支援・ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

本講座では、住民等からのクレームやカスタマーハラスメント（カスハラ）への対処法について、人材・組織を守るために必要な“予防”の考え方から、タイプ別・状況別の対応法まで、現場での対応経験豊富な講師が、適宜演習を行いながら具体的に解説いたします。

時節柄ご多忙の折とは存じますが、この機会に関係者各位の積極的なご参加をお勧め申し上げます。 敬具

記

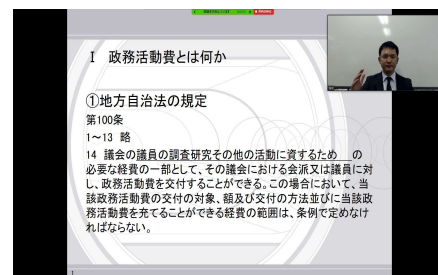
日 時：令和 7 年 12 月 5 日（金）10:00～16:00 【5 時間】

開催形式：オンライン受講専用（配信ツール：Zoom ミーティング）

講 師：オフィス・エーゲ 代表
クレームコンサルタント 加藤 義樹 氏

参加料(負担金 1 名につき)

	負担金	消費税等	合 計
NOMA 会員	33,000 円	3,300 円	36,300 円
一 般	36,000 円	3,600 円	39,600 円



受講画面イメージ

お申込の流れ：①裏面の申込要領をご確認のうえ、本会 HP の各セミナー詳細画面からお申込みください。
折り返し請求書・参加券をお送りします。

②開講の3営業日前までを目途に、「受講用 URL」と「テキストデータ」を、
登録いただいたメールアドレスへ送信します。テキストデータは印刷してご利用ください。
(テキストは製本版の郵送となる場合もございます)

③Zoom ミーティングの視聴環境をご用意いただき、開始時刻までにご入場ください。
カメラ・マイク付きの PC をご用意ください。

諸 注 意：上記参加料は 1 名分です。1 名分での申し込みに対して複数名での視聴は固くお断りいたします。
録音・録画・資料複製につきましても、著作権保護のためお断りいたします。

当日受講用 URL に入場されなかった場合、及び貴庁の通信不具合等による視聴遅滞・中断の場合も、返金できかねます。
恐れ入りますがあらかじめご了承ください。

領収書は振込金受領書をもって代えさせていただきます。

参加者が少数の場合や感染症・天災等の状況により、中止・延期とさせていただく場合がございます。

キャンセル：キャンセルされる場合は下記へご連絡ください。開講日の 5 営業日前から、参加料の 100%を申し受けます。
なお、当日までにご連絡なくご欠席の場合も、100%のキャンセル料が発生いたしますのでご了承ください。

お問合せ：一般社団法人日本経営協会 中部本部 企画研修グループ
お申込先 〒461-0005 名古屋市東区東桜 1-13-3 NHK 名古屋放送センタービル 10F
TEL (052)957-4172 FAX (052)952-7418 メールアドレス chubu-kkg@noma.or.jp
※お問合せは、平日の 9:15～17:15 をお願いいたします

以上

1. 講師自己紹介 2. はじめに ・「クレームはチャンス！」は本当か？ 3. 基本的な考え方 ・クレーム・クレマー・カスハラの違い ・カスハラを取り巻く現状 ・カスハラ対策：自治体と民間（企業）の違い ・クレームを考える上での2大原則 4. 予防・対策の重要性 ・予防が8割！予防のための3要素 ・メンタルの重要性 5. 予防・対応の基本テクニック7選 ① 知識は武器！ ② 選択権・決定権 ③ クッション言葉 ④ 傾聴の落とし穴 ⑤ できること・できないこと ⑥ 限定謝罪 ⑦ 内容より伝え方	6. お客さま8タイプ ① 純粋型 ② 理論型 ③ 世直し型 ④ 権力型 ⑤ シアター型 ⑥ 自己都合型 ⑦ 激情型 ⑧ 不安定型 7. 状況別対応法 ① 「誠意を見せる！」 ② 「出るところ出ろぞ！」「ネットにさらすぞ！」 ③ 「社長を出せ！」（「市長・区長・知事を出せ！」） ④ 「土下座しろ！」 ⑤ 言った・言わない問題 【番外編】「税金泥棒！」「お前ら税金で食ってんだろ！」 8. カスハラ境界線とは？ ・カスハラ対策の落とし穴 ・反撃・撃退の考え方 ・ケーススタディ～カスハラの境界線を考える 9. まとめ・質疑応答 カメラ・マイクをご用意ください
---	--

<講師紹介> オフィス・エーゲ 代表／クレームコンサルタント 加藤 義樹 氏

オフィス・エーゲ代表。高校卒業後、建築・飲食業・携帯電話業界など様々な仕事を経験。携帯電話キャリアショップの店長・統括時代は問題・課題ある店舗の立て直し専門となり、社内についた異名は『加藤再生工場』。これまでのクレーム対応実績は対面を中心に2500件以上。現在は、クレーム・クレマー・カスタマーハラスメントの予防・対応・再発防止に特化した人財育成・コンサルティング業務を中心に活動。2024年5月、『カスタマーハラスメント撃退の教科書 ～小さな会社でも即実践できる！』（clover 出版）を出版。

■受信環境について ※Zoomを利用します

必要備品は パソコン もしくは タブレット です（視認性等の理由からパソコンのご利用を推奨しております）
カメラ・マイク付きのパソコンをご用意ください

・配信専用スタジオから講師がライブ配信する講座です。受講者も全員オンライン参加となります。

（受講者が着席している研修会場の様子を中継する形式ではございません）

・ご質問についても、講師とリアルタイムで直接応答いただくことが可能です。

■申込要領

本会 HP より【WEB 申込】をお願いします。

- ① 日本経営協会 HP【<https://www.noma.or.jp>】を WEB で検索
- ② ホーム画面にて「セミナー/講座」を選択
- ③ 「NOMA 公開セミナー/行政管理講座検索画面」をクリック
- ④ セミナー一覧画面にて、拠点を「中部本部」とし、「検索する」をクリック
- ⑤ 参加希望講座を選んで、「WEB 申込み」から必要事項を入力

※請求書の各種日付は下記の通りです

【発行日・お取引日…セミナー開催日】【お支払期限…セミナー開催日の1ヶ月後】

※変更のご希望がある場合は、「連絡事項」欄にご記入ください

例：発行日（〇月〇日／支払期限〇月〇日希望 等） 空欄での発行はできかねます

請求宛先（団体名と異なる場合 〇〇宛 等）

- ⑥ お申込み後、セミナー申込受付確認メールが届きます（未着の場合は TEL にてお問合せください）

※請求書・参加券(決定通知)は別途書面にてご連絡担当者へ郵送します。未着の場合はご連絡ください