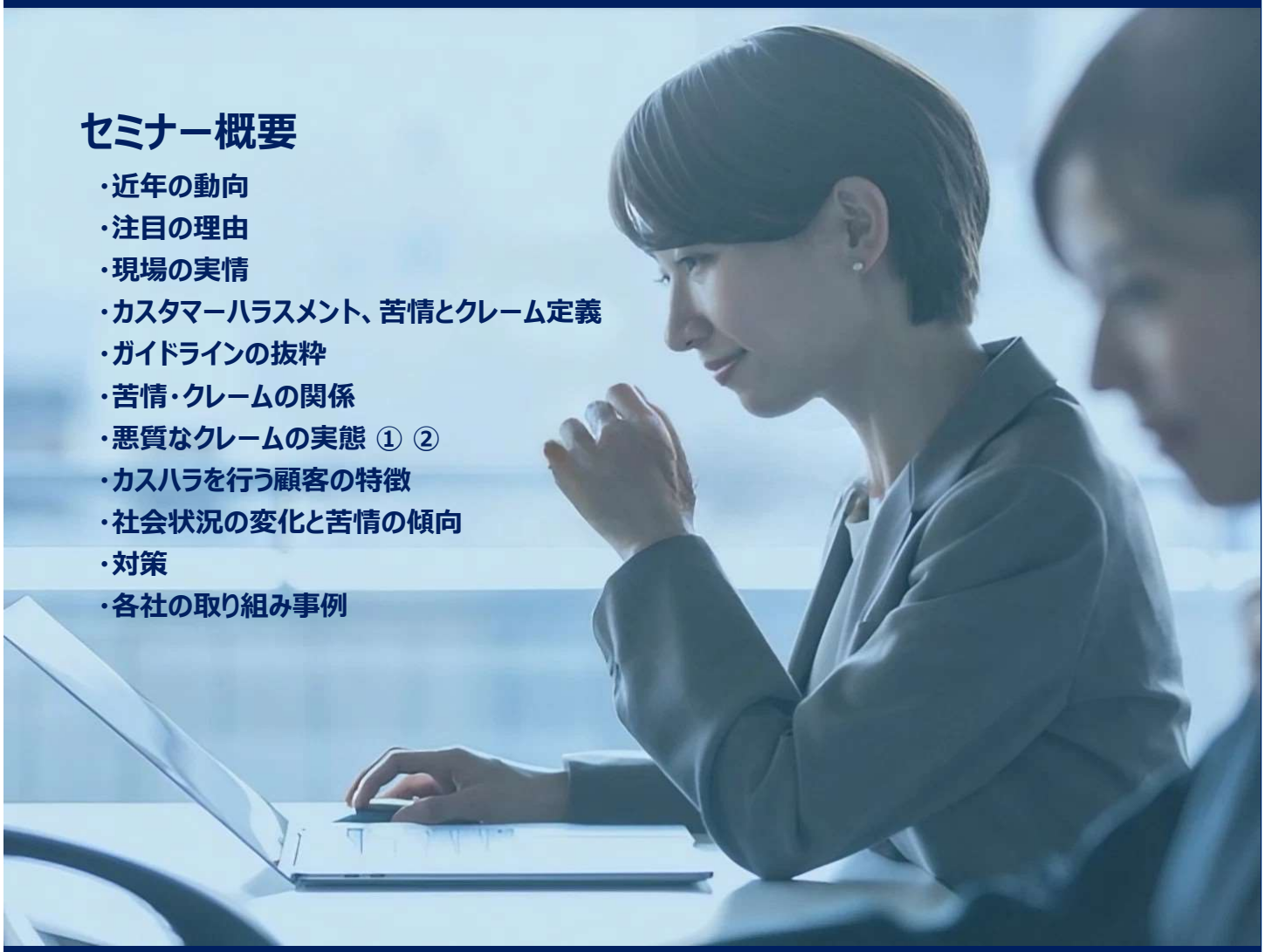
無料セミナー

# カスタマーハラスメントの現状と対策について

株式会社 ドゥファイン



## セミナー概要

- ・近年の動向
- ・注目の理由
- ・現場の実情
- ・カスタマーハラスメント、苦情とクレーム定義
- ・ガイドラインの抜粋
- ・苦情・クレームの関係
- ・悪質なクレームの実態 ① ②
- ・カスハラを行う顧客の特徴
- ・社会状況の変化と苦情の傾向
- ・対策
- ・各社の取り組み事例

**開催日** 2024年 4月 19日（金）

**場 所** 鹿児島中央ビルディング8階A会議室
住所：鹿児島市山之口町1-10

**構 成**
第１部 セミナー 15:00 ～ 17:00
第２部 懇親会 18:00 ～ 20:00
（任意参加）

講　　師：田 中 美 津 子（たなかみつこ）
プロフィール：日本菓子BB協会・事務局
大手食品商社在籍中は、医薬品の品質管理や研究開発を経て、お客様相談室室長として長きにわたり顧客応対部門の構築・運営や人材育成などの組織マネジメントに携わる。
2020年6月「グレークレームを〝ありがとう！"に変える応対術」（日本掲載新聞出版本部）を共同執筆。ACAP（公益社団法人 消費者関連専門家会議）にて企業研修員として各種研修も担当。

株式会社 ドゥファイン

セミナー事務局
TEL. 099-285-0600

HPでもご覧いただけます
株式会社ドゥファイン 検索