京都銀行お取引先さまのための実務セミナー

京都フィナンシャルグループ 京都総研コンサルティング

ビ　ジ　ネ　ス　セ　ミ　ナ　ー

クレーム対応・カスタマーハラスメント対策セミナー
～クレーム・カスハラ対応に必要な「スキル・知識・心構え」～

2026年10月1日施行の改正労働施策総合推進法により、すべての企業はカスハラへの体制整備が義務付けられています。

株式会社ワンズウィル 代表取締役

尾花（おばな） 彰（あきら） 氏

プロフィール

ノンバンク（MUFGグループ）に入社し、数々の支店等の勤務を経て、エリアマネージャーに昇進。さまざまなセクションでリーダーシップを発揮し、同社の教育センターマネージャーとして、教育体系の構築と社員の人材育成を推進。同社を退社後は、企業向け研修会社に入社し、企画・立案に携わる一方で自らも講師を務め、各企業の研修に登壇、実践的なノウハウを伝授してきた。
2014年7月、株式会社ワンズウィルを設立。その豊富な実務経験を活かし、実践的なマネジメント研修やコンプライアンス、ハラスメント防止研修、クレーム応対研修など多岐にわたる研修を提供し、企業の成長を後押ししている。

日　時	2026年10月27日（火） 10:00～16:30（開場9:30）
会　場	京都テルサ 視聴覚研修室（東館2階） 京都市南区東九条下殿田町70番地（新町通九条下ル） 京都府民総合交流プラザ内
定　員	30名（参加申込先着順） （お申込み人数が少ない場合は、開催しないこともありますのでご了承ください。）
対　象	管理職・営業職・クレームご担当者さま 等
受講料	KPA会員企業 22,000円（税込み） 非会員企業 33,000円（税込み） （1名さまの金額で、昼食代・資料代を含みます。）
お申込み	京都銀行の京銀プレジデントアソシエーション（KPA）ホームページでお申込みください。【申込期限】2026年10月13日（火） （お申込み多数の場合、期限前に受付を終了することがありますので、ご了承ください。）

プログラムは裏面をご参照ください

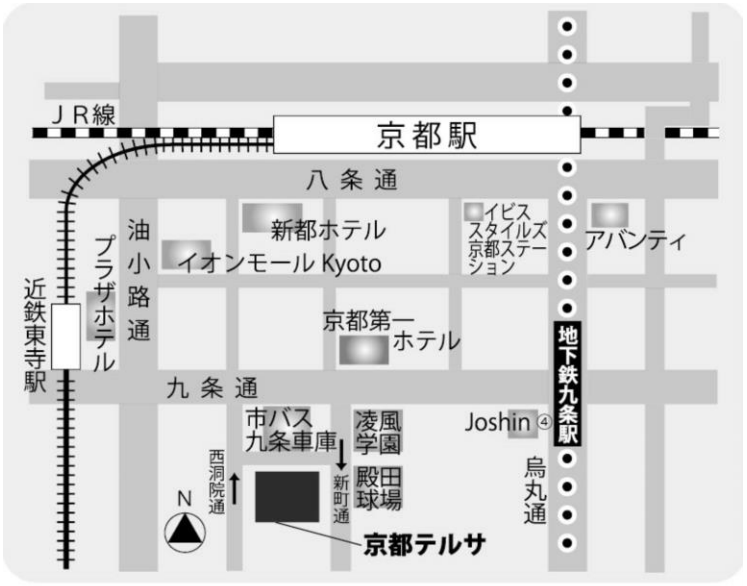
［会場のご案内］

京都テルサ
視聴覚研修室（東館2階）

京都市南区東九条下殿田町70番地
（新町通九条下ル）
京都府民総合交流プラザ内

●ＪＲ「京都駅」八条口西口より南へ徒歩約15分
●地下鉄「九条駅」4番出口より西へ徒歩約5分
●近鉄「東寺駅」より東へ徒歩約5分
●市バス「九条車庫前」より南へすぐ

＊当会場へのご来場に関するお問い合わせは
㈱京都総研コンサルティングへお願いいたします。



本講座では、クレームの発生原因や状況を正確に判断し、相手のタイプを見極めた適切な応対スキルを習得します。また、カスタマーハラスメントの基礎知識を学び、法的な解釈から企業の具体的な対応策や判断基準について理解を深めます。

カリキュラム

１．クレームの発生原因とは～お客さまの事前期待と現状の差～
クレームはなぜ発生するのか？その原因を理解することでお客さま応対に必要な能力を学ぶ

２．クレーム・カスハラ対応時の対人スキル～相手のタイプを判断する～
セルフチェック・グループ討議を通して、相手のタイプに応じた対人スキルを身につける

３．クレーム・カスハラの対応スキル～対応スキルを習得する～
クレームやカスタマーハラスメントを判別することで、応対時のスキルを高める

４．カスタマーハラスメントの基礎知識～カスハラって何？～
カスタマーハラスメントの基礎知識を学び、法的な解釈や行為別の判断ポイントについて理解を深める

まとめ　カスタマーハラスメント対応には、「スキル・知識・心構え」が必要

受講料のお支払方法

お申込みいただきました連絡ご担当者さま宛に「請求書（インボイス）」を郵送いたします。お手元に到着後、1週間以内にお振込みをお願いいたします。
・恐れ入りますが、振込手数料はお客さまにてご負担くださいますようお願い申し上げます。
・受講料の「領収書」は発行いたしませんので、ご了承ください。

ご留意事項

受講お申込みの取消しは、10月21日（水）の17:00までに京都総研コンサルティング（TEL:075-361-2286）までご連絡ください。期限以降の受講お申込みの取消しや当日ご欠席の場合、受講料はお返しできませんので、あらかじめご了承ください。

自然災害、交通災害、講師の急病、設備機器の不具合、その他やむを得ない事態が発生した場合、遅延、中断、延期、中止をさせていただくことがございますので、あらかじめご了承ください。

お問い合わせ

株式会社京都総研コンサルティング ＫＰＡ会員事業部
TEL. 075-361-2286