

## 顧客対応の新常識！

# 「カスハラ」を乗り越えるための最強研修

～2025年4月施行「東京都カスタマーハラスメント防止条例」に備える～

この度、ホテル・旅館・ホスピタリティ業界に特化した人材総合サービスを提供する株式会社アイ・エヌ・ジー・エンタープライズ（所在地：東京都新宿区、代表取締役：橋本 伸）は、企業の皆様が顧客対応において直面する「カスハラ（カスタマーハラスメント）」を未然に防ぎ、適切に対処するための研修サービスを提供開始いたします。

本研修は、2024年10月に制定され2025年4月に施行される予定の「東京都カスタマーハラスメント防止条例」への備えとして、最新の行政動向に対応した内容をご用意しております。企業のブランドイメージを損なうことなく、従業員が安心して働ける職場環境を構築することが、今まさに求められています。

## 背景

### 1. 厚生労働省の対策強化

2022年2月、厚生労働省から「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が公開され、企業が講ずべき措置や実務対応が具体化されました。これにより、カスハラ対策は「企業の法的責任の一環」として一段と注目を集めています。

### 2. 都内企業への新たな対応義務

東京都は2024年10月に「東京都カスタマーハラスメント防止条例」を制定し、2025年4月に施行予定です。条例施行に伴い、東京都内に拠点をもつ企業は、従業員の保護や社内体制の整備など、より実践的な対策が求められます。

## 研修サービス概要

### ・ カスハラの基本知識習得

「どのような行為がカスハラに該当するのか」を明確化します。

### ・ 1次対応・2次対応の実践

現場担当者だけでなく、管理職や専門部署（総務・人事等）に求められる対応の役割分担を学びます。

### ・ ハードクレーム・悪質行為への対処法

組織的に適切な対応をすることで、従業員のメンタルヘルスを守り、トラブル拡大を防ぎます。

### ・ レジリエンス（回復力）強化

過度なストレスにさらされた現場担当者を支えるスキルを習得します。

## カリキュラム例

1. **カスハラの実態と法的背景**
  - 厚労省ガイドラインの要点
  - 東京都カスタマーハラスメント防止条例のポイント
2. **1次対応（初期クレーム対応）**
  - 傾聴・ロジカルコミュニケーションの演習
  - 具体的なケーススタディ
3. **2次対応（エスカレーション対応）**
  - 上長や専門部署との連携方法
  - 組織としての対応ルール整備
4. **ハードクレーム・カスハラへの対応**
  - 法的視点で見る“やってはいけない対応”
  - 悪質行為への毅然とした対処とエスカレーション手順
5. **予防策とレジリエンス強化**
  - 「再発防止策」「リスクマネジメント」
  - 従業員のメンタルケア

## 料金プラン

- **1日コース（6～7時間）**：200,000円～（税別）
- **半日コース（3～4時間）**：150,000円～（税別）
  - ※テキスト代：5,000円～/1名分
  - ※講師の往復交通費・宿泊費・食事代は別途ご負担をお願いいたします。

## 研修導入までの流れ

1. **お問い合わせ・ヒアリング**

弊社担当が貴社の課題をヒアリングし、最適なプランをご提案いたします。
2. **事前打合せ（講師同席）**

企業ごとの特性やご要望をもとに研修内容をすり合わせます。
3. **カリキュラム・テキストの作成**

貴社専用のカリキュラムを設計し、研修テキストも事前にご確認いただきます。
4. **研修実施**

実践形式の演習を多く取り入れ、すぐに現場で活用できるスキルを身につけていただきます。

### 【本件に関するお客様からのお問い合わせ先】

株式会社アイ・エヌ・ジー・エンタープライズ

研修担当：齋藤 隆亮

TEL：03-6233-8751

お問い合わせ：kenshu@ing-ent.co.jp

### 【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

株式会社アイ・エヌ・ジー・エンタープライズ デジタル部門

担当：中村 秀一郎

TEL：03-6233-8751

FAX：03-6233-8752

## 顧客対応の新常識！カスハラを乗り越えるための最強研修

平素よりホテル求人ドットコムをご愛顧いただき誠にありがとうございます。

2022年2月、厚生労働省は「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公開し、企業が講ずべき措置の具体的な内容や、実務上の対応手順が明確化されました。

カスハラは、顧客による過度な要求やハラスメント行為であり、企業やその従業員に精神的・身体的な負担を強いる行為を指します。

東京都はこれに対応するため、2024年10月に「東京都カスタマーハラスメント防止条例」を制定し、2025年4月に施行します。

弊社では、カスハラ研修を実施しております。

カスハラに対する基礎知識や対応方法、組織として未然に防ぐ方法を学ぶ研修です。研修内容は多岐にわたり、基本的なクレーム対応を学ぶものもあれば、ハードクレームや悪質なカスハラへの対応方法を身につけるものもあります。

1次対応、2次対応、カスハラ対応（ハードクレーム対応）を実施いたします。

- ・カスハラの実態、カスハラとなる行為、カスハラへの対応法、予防策など。
- ・ロジカルコミュニケーション、レジリエンス力について、など。

ING研修サービスの一部として加えることも可能です。

■ 1日コース（6～7時間） @200,000円～（税別）

■ 半日コース（3～4時間） @150,000円～（税別） ※テキスト代 @5,000円～

※ 講師の往復の交通費は依頼者のご負担となります（食事代、宿泊代も内容により負担いただきます）

◇ 弊社：担当がヒアリングをおこないます。

◇ 講師同席にて事前打合せを致します。

◇ 貴社専用のカリキュラム、テキストを作成、事前の確認をお願いしております。



お問い合わせ

株式会社アイ・エヌ・ジー・エンタープライズ

担当：齋藤

[kenshu@ing-ent.co.jp](mailto:kenshu@ing-ent.co.jp)

03-6233-8751（営業時間：平日 9:30～18:30）

# 出川 景子 (でがわ けいこ)

<1969年 東京生まれ>

## 経歴

事業内容：ホテルチェーン運営	ホテルスタッフとして9年間勤務。ロビーサービス、フロント、リザーベーション等を担当する。コンシェルジュ業務では、劇場チケットや航空券等の手配、街のレストランや商店の紹介業務、VIP客の受け入れに関わる各種手配も経験する。
事業内容：ホテルの経営および運営受託	新規ホテルのオープニングスタッフとして開業準備に携わる。開業後は教育担当者として、マニュアル作成やスタッフの入社時研修を担当する。また、エグゼクティブサロンの管理・運営、VIPの顧客管理、ロビーでの総合案内も担う。
事業内容：オフィスビル管理	一般社団法人 日本経済団体連合会の役員室、事務局の受付業務を経験。主な業務である来客応対、訪問者の情報登録・管理、会議室の予約対応、備品管理を通じて、総合経済団体の業務内容について学びを深める。
事業内容：総合人材サービス事業	教育研修部の主任職として入社。社員2000名を対象とした人材育成プログラムを体系化し、チームメンバーとともに研修を行う。また、登録スタッフに向けた研修の企画・実施にも携わりながら、社員総会・優秀スタッフの表彰式等の社内イベントでは司会進行役を経験する。



## 主な研修内容／専門テーマ

コミュニケーション/ アサーティブコミュニケーション/ ロジカルコミュニケーション/ 部下指導/ OJT/ マネジメント/ リーダーシップ/ ハラスメント/ カウンセリング/ メンタルヘルス/ チームワーク/ CS向上/ ビジスマナー/ 接遇マナー/ 電話応対/ クレーム対応/ キャリアデザイン/ プレゼンテーション/ インストラクター養成/ 他

## 主な登壇実績

官公庁/ 自治体/ 京王プラザホテル/ 丸ノ内ホテル/ ANAインターコンチネンタルホテル/ クラブメッド/ 阪急阪神ホテルズ/ 東京ガス/ 東北電力/ NTTドコモ/ KDDI/ JR西日本/ 小田急箱根ホールディングス/ 京成電鉄/ 神奈川中央交通/ 三菱電機/ 東芝/ クラランス/ ゆうちょ銀行/ 横浜銀行/ 信金中央金庫/ 損害保険ジャパン/ 中外製薬/ 大鵬薬品工業/ 住友林業/ 積水ハウス/ 住友不動産/ JAF/ 日産グローバル本社ギャラリー/ 日本通運/ イオンリテール/ よみうりランド/ ルネサンス/ ドトールコーヒー/ 東京工業大学/ 横浜市立大学/ 明星大学/ 他

## 保有資格・出演など

- 国家資格キャリアコンサルタント
- 産業カウンセラー  
(一般社団法人 産業カウンセラー協会認定資格)
- キャリア・コンサルタント  
(一般社団法人 産業カウンセラー協会認定資格)
- 第二種衛生管理者

## 講師フリーコメント欄

2008年に接遇マナーコンサルタントとして独立。現在は官公庁や企業に向けたリアル研修・オンライン研修を年間150回以上実施、受講者は3万人に達している。研修の対象者は経営者、管理職から新入社員、内定者までと多岐に亘り、特にコミュニケーション、部下育成、ハラスメント、OJT、クレーム対応の研修を得意としている。「明るく・楽しく・元気よく」をモットーに受講者一人ひとりの双方向型のコミュニケーションを大切にしていることから、「楽しく、わかりやすく、飽きずに研修を受講できた」との声が多く届いている。