

カスタマーハラスメント対策

感情の火種を察知し、判断軸を持って対応、職員同士で支え合う

住民満足と職員満足の両立がこれからの公共サービスの鍵



- ✓ クレームとハラスメントの違いが分かる！
- ✓ 住民対応とセルフケアの両立が身に付く！
- ✓ 自分を守る「具体的な言葉と行動」が分かる！



ツタワル木
Create a new synergy



エンゲージメントクリエイター
株式会社ツタワル木 代表取締役



工藤 邦彦(kunihiko kudo)

メッセージ

どんな人にも、伝えたい想いがあります。
”伝わる言葉”で、職場や組織の未来を
一緒に良くしていきましょう。

▶ 研修づくりの裏側や想いはnoteで公開中!

<https://note.com/tsutawaruki>

～お問い合わせ先～

株式会社 ツタワル木

〒1670041 東京都杉並区善福寺2-19-2-101

☎03-5303-9786

✉info@tsutawaruki.com

公式HP:<https://tsutawaruki.com/>



講師プロフィール

”伝えたい言葉”を”伝わる言葉”に

対話と行動をデザインする力で、人と組織の可能性を最大化します



略歴

日本年金機構では15年間、公的年金事業に従事。徴収業務の厳しい現場で磨いた”本気で相手と向き合う力”を武器に、社内研修講師やチーム育成のトレーナーとしても活躍。退職後は株式会社ツタワル木を創業。

独立後は、大手通信会社にて200名規模のエンゲージメント向上講演等を実施。

【資格】

- ✓ 中学校教諭一種免許状(社会科)
- ✓ 高等学校教諭一種免許状(公民)
- ✓ 日本レクリエーション協会 公認指導者
- ✓ 日本プロフェッショナル講師協会 認定講師



特徴



安心して本音が語れる場

豊富なアイスブレイクで
心をほぐします



対応テーマ

- ✓ ハラスメント防止研修
- ✓ クレーム対応研修
- ✓ アンガーマネジメント研修
- ✓ 徴収職員向け交渉術研修
- ✓ チームビルディング研修
- ✓ エンゲージメント向上研修・講演
- ✓ 離職防止研修・講演



ワーク中心だから、
“考えたこと”が
“自分の行動”になる

気づきが行動につながる”問いかけ設計”



感情が揺さぶられる

徴収職員の経験談とリアルな事例が、
心を動かし、行動を後押しします。



カスタマーハラスメント対策研修

～住民と信頼を育みながら、自分を守る力を身に付ける～



<https://youtu.be/2v88h5ZYft0>



[note https://note.com/tsutawaruki/n/nf9b02fa1e9ee](https://note.com/tsutawaruki/n/nf9b02fa1e9ee)

研修目的

- ☑クレームとカスタマーハラスメントの違いを理解し、対応の判断基準を培う。
- ☑自分と仲間を守るための具体的な対応行動・言葉・組織対応の基本を習得する。
- ☑カスハラ対応によるセルフケア力を高め、メンタル面の備えを整える。

所要時間

- ・対象者 管理職、一般職
- ・所要時間 2.0時間（変更可能）

ベネフィット

- ✓自分自身を守る「**冷静な対応力**」が身につく。
- ✓相手の本当の声を聴き、**無用な衝突を防ぐ**視点が持てる。
- ✓心の**セルフケア**と組織的サポートを活用し、持続可能な働き方を実現できる。

研修の特徴



- ✓ **特徴①：受講者主体の「体験・対話」重視型プログラム**
全体の**55%**以上がアイスブレイクとワークで構成され、自分で考え、話し、気づき、行動に。
- ✓ **特徴②：人間理解に基づく「本質からのカスハラ対応力」を育成**
疲労・本能・許し・やる気という深い人間心理の構造から、カスハラのメカニズムを理解します。
- ✓ **特徴③：自分と仲間を守るための「具体行動」まで落とし込める**
判断軸、関連する法令を理解し、自分を守り、チームで支え合う文化づくりの一步となります。

あなた自身と仲間を守るために

カスハラの本質理解と心を守る行動を育てる研修

今必要なのは、冷静さと温かさを両立できる力



**冷静な対応力
を身に付ける**

カスハラ発生時に感情
に巻き込まれず、組織と
職員を守る

**相手の本音を
聴く力が育つ**

怒りの裏側にある
「伝えたい思い」
に耳を傾ける



**心のセルフケアと
支援活用法を学ぶ**

対応後の心のケア
持続可能な職場

研修の特徴

1

カスハラ発生の
メカニズムを
分かりやすく解説



2

演習を通じて
相手の心理を
踏まえた対応を学べる



3

自分と仲間を守るため
の具体的行動まで
落とし込める





カスタマーハラスメント対策研修

～住民と信頼を育みながら、自分を守る力を身に付ける～

項番	時間	概要	内容等
1	10分	オープニング	・講師紹介、研修の目的・プログラム・グラドルールの共有
2	15分	アイスブレイク	・グーパー、後出しじゃんけん、3分間じゃんけん、バースデーライン 👉 心理的安全性確保、違和感・コミュニケーションの癖を体験する。
3	5分	カスハラ事例	・厚生労働省カスハラマニュアルより、事例を紹介 👉 次のワークで考えてもらうための布石。
4	20	ワーク カスハラの真因	①個人ワーク「カスハラは何故発生するのか」、②ペアワークで個人ワークの発表、 ③発表相手になって相手の主張を相互に発表する。④全体シェアと解説 👉 カスハラの真因を考え、伝えたいことと伝わったことの違いを体験する。
5	10	休憩	思考の整理と内省



アイスブレイク



基礎知識



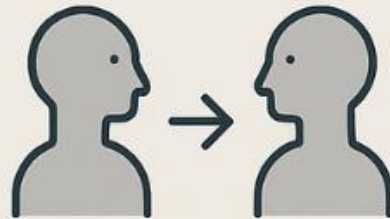
原因理解 意見交換

ワーク1 カスハラはなぜ発生するのか？

「カスハラの真因に、自ら気づく」



個人ワーク（3分）
発生原因を自由に
書き出す



ペアワーク（3分×2）
①自分の考えを伝える
②相手と入れ替わって伝える



全体シェア・解説（8分）
気づきを共有し、
伝わる構造を理解する



質問等（3分）

目的

- ✓カスハラの真因を考える
- ✓伝えたいことと伝わったことの違いを体験する。



カスタマーハラスメント対策研修

～住民と信頼を育みながら、自分を守る力を身に付ける～

項番	時間	概要	内容等
6	15分	カスハラ予防	・カスハラの真因〇〇べき、コントロールできないことに目を向けている状態、体・脳・心の疲れにより本能が機能しやすくなる環境、許す、攻撃のアクセルについて、本質的な仕組みを解説する。
7	18分	ワーク これはカスハラ？	・6つの事例をカスハラかクレームに分ける個人ワーク。その後、どんな判断軸で分けたかグループ4人で意見交換、全体シェアと解説。 👉判断基準を自ら考える
8	15分	カスハラ対策	・判断基準、該当する法令、人や場所を変える効果、「そう！そうなんです！」を引き出して、yesセットする効果、通報する流れの確認。
9	8分	行動宣言	アクションシート (keep/change/stop/start)を記入して、グループで意見交換。 👉行動宣言する事で、実際の行動変容へつなげる。
10	4分	エンディング	・振り返り、エンディングトーク、アンケートの案内、質疑応答等。



意見交換



行動宣言

対策編 | カスハラ判断基準を考えよう

カスハラとクレームの違い



個人ワーク

6つの事例をカスハラ又は
クレームに分ける

グループ意見交換

4人グループで判断基準を意見交換

全体シェア

他者視点の気づきを得る

カスハラとクレームを冷静に判断する軸を養う

判断できることで、対応に迷いが無くなります

お気軽にご相談ください!

現場に寄り添う研修づくり、一緒に考えます



- ✓ 企画段階でもご相談OKです!
「こんなテーマでできますか?」
- ✓ ご希望に応じて柔軟に
カスタマイズ対応もできます!
ex.) 管理職向けにしてもらいたい

