

「2024年度上期 CAP資格ブラッシュアップセミナー」(無料)を実施しました！

ブラッシュアップセミナーとは

「学んだ知識を更に進化させ、生活や仕事に役立つヒントを学べる」がコンセプト！

開催情報はメールでお知らせ。
2024年度は下期も開催予定。

- 対象 : お客様対応専門員(CAP)資格登録者
 - 実施方法 : ZOOMミーティング
 - 参加料 : 無料
 - 参加方法 : 事前応募方式 (応募多数の場合は抽選)
- ※2023年度からスタートし、2024年度は年2回程度の実施予定



2024年度 上期 ブラッシュアップセミナー内容

- 実施日 2024年7月10日(水) 16:00-17:00
- 実施方法 事前応募形式
- テーマ カスタマーハラスメントに対する各界の動きと現状の課題(2024)
- 講師名 高田かおり氏
公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)執行委員
一般社団法人大授 代表理事

※2023年度に初回実施。好評により一部情報をリニューアルして再実施しました。

近年注目されているカスタマーハラスメントについて、調査による実態や「悪質クレーム」の定義・分類の考え方、企業の対応事例などをお話いただきました。

参加者の感想

- リアルな現状をお聞きすることができ、とても参考になりました。職場スタッフやコンプライアンス委員会などへも情報共有したいと思います。
- どのように各企業で取り組んでいくのが良いのか、最も悩ましい判断基準などについて、具体的な事例とあわせて伺えたのが良かったです。
- 弊社でもホームページにカスハラ対策を掲載予定なので参考になりました。
- 日々の対応の中にカスハラに当てはまる事案が多々あると感じました。本日のセミナーを受け基準を設けることを検討します。