

## 「窓口業務で心を折らない顧客・来訪者との向き合い方」研修会

(カスハラ と ストレスコーピング)

## ★研修の狙い

令和 2 年厚労省の職場ハラスメントに関する実態調査によると過去 3 年間に顧客から著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）を受けたことがある労働者はパワハラに次いで 2 番目に多く、15%に上っている。また従業員 30 名以上の店舗や企業、官公庁などでカスタマーハラスメントに関する相談を受けたとする割合は 92.7%にもおよび、近年働く人の大きな脅威になってきている。今回は窓口業務担当者が苦悩するカスタマーハラスメントに焦点を当て、心を折らない対処法やストレスコーピングについて実例を交えて考察する。

## 1 研修会 開催日時・会場及び講師

開催日時	研修会場	担当講師
令和 6 年 5 月 9 日（木） 14：00～16：00	山形ビッグウイング 4階 401会議室 【山形市平久保 100】	山形産業保健総合支援センター 産業保健相談員（カウンセリング） わかばサポート 代表 石井 満 氏

〈講師紹介〉別紙をご覧ください。

## 2 研修内容等（ポイント）

研修内容	① 窓口業務とは ② クレーム と カスタマーハラスメント ③ カスタマーハラスメントの対処法 ④ ストレスコーピング ⑤ 認知を変える
------	--

## 3 定員等 先着 30 名です。

## 4 受講申し込み

当センターHP ([URL:https://www.yamagatas.johas.go.jp/](https://www.yamagatas.johas.go.jp/)) の申し込みフォームよりお申し込みください。受講申し込みの方には受付が完了した場合、受講票をメールにて送信いたします。開催日 3 日前でも届かない場合やご不明な点がございましたら、お手数ですが当センターまでご連絡ください。

〈主催〉 山形産業保健総合支援センター

## ● お申込み先・お問い合わせ先

独立行政法人労働者健康安全機構 山形産業保健総合支援センター

〒990-0047 山形市旅籠町 3-1-4 食糧会館 4 階

電話:023-624-5188 FAX:023-624-5250

E-Mail:sanpo06-kenkou@yamagatas.johas.go.jp

URL : <https://www.yamagatas.johas.go.jp/>

## ● 産業保健に関する窓口相談、実地相談も行っていますので、ご利用下さい。

山形産業保健  
総合支援センター  
二次元バーコード



略 歴

2024年4月1日現在

産業カウンセラー わかばサポート

代表 石井 満

【略歴】

昭和33年 4月生まれ (65歳)  
昭和52年 山形県立寒河江高等学校卒業  
昭和56年 東北学院大学 英米文学部卒業  
同年 (株)山本製作所 入社 本社 山形県天童市  
平成31年 同社 定年退職  
令和元年 ~ 現在に至る

中小企業庁未来サポート事業専門家派遣事業 専門家登録 (メンタルヘルス)  
山形産業保健総合支援センター 産業保健相談員 担当分野 カウンセリング  
兼 メンタルヘルス対策・両立支援促進員  
山形県社会保険協会 メンタルヘルス講師

山形県村山総合支庁 保健福祉環境部 生活福祉課 就労支援員

【表彰】国 平成18年 社会保険庁長官表彰  
平成27年 厚生労働大臣表彰  
平成28年 緑十字銅章 (交通安全功勞)

県 平成 9年 山形県警本部長表彰  
平成26年 山形県知事表彰  
平成29年 山形県産業安全衛生大会 功績賞

ほか

【資格】安全衛生関係

- ・産業カウンセラー 日本産業カウンセラー協会資格登録
- ・心理相談員 中央労働災害防止協会 THP 指導者資格登録
- ・衛生工学衛生管理者 国家資格
- ・第一種衛生管理者 国家資格