

# カスハラに組織で立ち向かう仕組みづくり

～誰も泣かせない職場を目指して～

お客様は神様という時代は終わり、企業や自治体も悪質クレマーには『毅然とした対応』を行うことが求められています。

本研修では、住民サービスの質を維持しつつ、職員も守る『組織的対応』をテーマに、カスハラの基礎知識、民間企業のカスハラ対策、被害にあっている部下への対応等、組織や管理監督者層が行うべき対策について学びます。

## 講師

株式会社Cube Roots

代表取締役 津田 卓也 氏

## プロフィール

株式会社Cube Roots主席講師。ブックオフでの現場経験を活かし、店長・エリアマネージャーとして成果を上げた後、2005年にCube Rootsを設立。クレーム対応やOJT研修を中心に、年間200件以上の登壇実績を持つ。現場目線の熱い講義は、世代や職位を問わず高い評価を得ている。著書『ハードクレームから従業員・組織を守る本』『なぜか印象がよくなるすごい断り方』は、実践的なノウハウが詰まった一冊として多くの読者に支持されている。

2025年からは東洋経済オンラインにてカスハラ専門家として連載を開始し、理論と実践を融合させた研修スタイルで、企業や公的機関の人材育成に貢献している。

◆ 詳しくはこちら⇒



令和 7 年 12 月 19 日 金

時間 15:00～17:00

場所 特別区職員研修所 5階（千代田区九段北1-1-4）

対象 管理職及び係長級の職員（受講を希望する主任も歓迎します。）

各区（事務組合）  
の研修担当まで  
お申込み下さい！