

カスタマーハラスメント防止・対策に関する研修の目的

当社は、不動産コンサル、M&A 支援、企業コンサルティング、士業・医療法人支援など多岐にわたる事業を展開しており、多様な顧客・クライアントとの日常的なやり取りを通じて、重要な判断や財務・法務に関わる場面が頻繁に生じています。

こうした環境下では、クライアント側の高い期待や不満が強く表出することも多く、時には不当な要求や威圧的な言動といった「カスタマーハラスメント」が従業員に対して向けられることも想定されます。このような行為は、従業員の心理的安全性や働く意欲に深刻な影響を及ぼすばかりでなく、会社全体の健全な業務運営を阻害する要因ともなり得ます。

こうした状況を踏まえ、当社では、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策マニュアル」や東京都の「カスハラ防止奨励金制度」等の公的指針を踏まえ、専門知識を有する社会保険労務士による外部研修を導入し、全社的なカスハラ対応力の強化を図ることとしました。

本研修では、カスハラの正しい定義や背景、関係法令等の理解をはじめ、初期対応・記録・エスカレーション・再発防止までを体系的に習得します。さらに、想定される事例に基づいたケーススタディや応答訓練を通じて、実践力の向上を目指します。

本取組は、従業員のメンタルヘルスと安心して働ける環境の構築、ひいては顧客満足と企業信頼の両立を実現するための、組織的かつ持続的な対策の一環です。

- (1) 実施日時：2025年7月10日（木）13時～14時
- (2) 実施場所・方法：本社・原則としてオンライン方式とする。

令和7年7月8日

合同会社 BG ホールディングス
代表社員 潮田 干城