

# 「2023年度 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！

2023年度より、CAP資格登録者の皆さまに新たな特典をご用意しました！

- 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年度ブラッシュアップセミナー内容

- 実施日 2023年12月1日(金) 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
- 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

開催情報はメールでお知らせ。  
2024年度も開催予定。ご応募お待ちしております！

※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

- 現在カスハラは社会問題になりつつあり、非常に興味深く拝聴しました。カスハラに当たるであろう顧客の対応に、企業としてしっかりと判断基準を設けていきたいと感じました。
- カスタマーハラスメントに対して現状がよくわかりました。実際に他の会社がどのような対策をしているのか具体的な動きを知ることが出来ました。
- 悪質なクレームに対しては、企業が対策をとり姿勢を明示する事が従業員を守るうえでも大切です。早速、セミナーで学んだことを、自身の職場で投げかけてみます。
- 企業として、従業員に対する安全配慮の観点からカスタマーハラスメント対策の社内規定マニュアルの策定に向けて非常に参考になりました。