



吹きとばせ！！

フキハラ、クレームは

信頼関係構築のチャンス

昨今、クレームの内容は千差万別で、対応者に多大なダメージを与える難クレームが多発しています。私たちの脳の「ネガティブ」に対する敏感さは、「他人の不機嫌」にさえ大きく反応することが脳波研究からも導き出されています。さらには、「他人の不機嫌」に、無意識に「同調」していると思えない現象さえみられるというのです。本来、クレーム対応は、個人の経験やスキルに左右されるものではなく、誰が担当しても一律の対応がなされるべき事項です。

対応者の心理、クレーム相手の心理を知り、組織・個人の筋力を強化することで急増する難クレーム、カスタマーハラスメントから現場を、組織を、個人をどう守ることが可能なかをみていきましょう。

書籍；カスハラクレーム対応最強ノート 著者；古谷治子 発行所；(株)ビジネス教育出版社  
フキハラの正体～なぜあの人の不機嫌に振り回されるのか？～ 著者；満倉靖恵 発行所；共同印刷(株)

◆◆◆◆ リソースこころの資源 ◆◆◆◆

日時  
場所

2025年4月24(金) 18:30～20:30  
5月15(金) 18:30～20:30

\*会場：松山市湊町8丁目111番地1 愛建ビル3F  
(駐車場はありません。近隣の有料パーキングをご利用ください)



オンライン参加可

講師

廣瀬 一郎 (プラクティスト・コンサルティング・カウンセラー®)

受講料

全2回 10,000円(税込) ※振込手数料はご負担をお願い致します。  
◇ 1回 5,500円(税込) での参加も可能です! ◇

申込方法

次の内容を記入したメールを [success@humanresource.bz-office.net](mailto:success@humanresource.bz-office.net) に送信してください。  
①氏名、 ②電話番号、 ③受講方法(対面 or オンライン)、 ④受講料の入金予定日  
※弊社で受講料の入金を確認した時点で、お申込み完了とさせていただきます。

振込先

伊予銀行 本店営業部 (普) 4819726  
一般社団法人 RESOURCE-リソース22nd 代表理事 廣瀬 一郎

申込み

一般社団法人 RESOURCE-リソース22nd

問合せ先

〒790-0012 愛媛県松山市湊町8丁目111番地1 愛建ビル3F

TEL: 089-921-0905 FAX: 089-921-8455

主催

一般社団法人 RESOURCE-リソース22nd

[0802]

※いただいた氏名・連絡先その他の個人情報については、講座運営にのみ使用し、他の目的で使用したり第三者に提供したりすることはありません。