

# 消費者志向経営 で カスハラ を なくそう

## ～事業者も消費者もお互いの立場を尊重し合う社会に～



「何をされたらカスハラ？」 「カスハラの適切な対応方法を知りたい！」  
「もしかして私もカスハラ加害者になっている？」

カスタマーハラスメント（カスハラ）について、正しく見極めるための基本的な知識を理解し、事業者も消費者も明日からすぐに役立つコミュニケーションスキルを一緒に磨きましょう。



「参加無料」

開催方法：会場とZoomを使用したハイブリッド形式

第2回  
セミナー

12月10日（火）

13：30～16：00

（受付開始13：20）

定員：会場・40名 Zoom・30名

会場

新潟日報メディアシップ日報ホール

〒950-0088 新潟県新潟市中央区万代3丁目1番1号  
新潟駅からはタクシーで約5分・徒歩で約10分

実践講座 「聴く力・伝える力」がつく！

～お互いに歩み寄れるコミュニケーションのコツ～

講師

株式会社NTTネクシア 関東信越支店  
新潟オフィス 田辺 紀子 氏



講師紹介

「責任者を出せ！」「今すぐ回答しろ！」「誠意を見せろ！」  
「謝ってすむと思ってるの？！」など困ったお申し出を受けた時に、  
なんて答えたら良いのか分からずに、冷や汗ダラダラなどの経験はあ  
りませんか？

「購入した商品について、メーカーに意見を言いたいけ  
ど、こんなことを言ったらクレマーって思われませんか？」なんて不安に思  
っていませんか？

「相手にももう少しうまく伝えられたらいいのに・・・」と思  
っているあなたへ。

講座ではロールプレイングを交えながら「聴く力」と「伝  
える力」を磨いて、コミュニケーション力を高めるコツを  
教えていただきます。

（※ロールプレイングは会場参加者のみとなりますのでご了承ください。）

平成11年、株式会社エヌ・ティ・ティ・  
ソルコ新潟営業所（現 NTTネクシア 新  
潟オフィス）に入社し、社員教育インス  
トラクターとして専門訓練を受ける。

現在は、ビジネスコミュニケーション全  
般の研修および、電話応対技能検定（も  
し検定）指導者として、県内各企業を訪  
問し、各種セミナーを担当。

公益財団法人日本電話ユーザ協会の  
契約講師であり、電話応対コンクール、電  
話応対コンテストの審査員を務める。

# 2024年度・第2回消費者志向経営普及啓発セミナー

## 参加申込

◆申込〆切 12月4日(水)

※締切日以後は事務局までお問合せ下さい。

※すでにお申込み済の方は再度お申込みの必要はございません。

◆スマートフォンからは二次元コードからお申込みください。

(Googleフォームが開きます。)



◆もしくは当団体ホームページからお申込みください。

<https://www.network-niigata.org>

※Googleフォームからの申込完了後、ご記入のメールアドレスに自動返信いたします。

※受付完了メールが届かない場合は、メールアドレスが誤っている場合がありますので、再度お申込みください。

※Zoom参加の方には12月6日(金)にZoomのURLと資料をメールでお送りします。

◆会場参加の方はFAXでも申込いただけます。 FAX:025-384-4022

(ふりがな) お名前	
企業・団体名	
緊急時のお電話番号 (ハイフンなし)	
講師に質問がありましたら、ご記入ください。	

※定員になり次第締切りいたします。

※提供いただきました個人情報は、今回のセミナーのご連絡以外には使用いたしません。

適格消費者団体 NPO法人 消費生活ネットワーク新潟

【問合せ先・事務局】 TEL 025-384-4021 FAX 025-384-4022 (月・水・金 10時～15時)

メールアドレス [ssnetwk@axel.ocn.ne.jp](mailto:ssnetwk@axel.ocn.ne.jp)