

DVD

# カスタマーハラスメント



(全2巻)

## 第1巻

### 企業に求められる カスタマーハラスメント対策 (36分)

- カスハラ発生!
- カスハラとは? (定義、類型 ほか)
- カスハラの判断ポイント
- 現場での初期対応と予防対策
- 不当クレームへの対応 (電話、無断撮影 ほか)
- 下請けへのカスハラ (BtoB)
- 組織としての対応

## 第2巻

### 公務職場の カスタマーハラスメント対策 (33分)

- カスハラ発生!
- カスハラとは? (定義、類型 ほか)
- カスハラの判断ポイント
- 現場での初期対応と予防対策
- 不当クレームへの対応 (電話、無断撮影 ほか)
- 組織としての対応



【企画】一般社団法人 職場のハラスメント研究所

【監修】金子雅臣 [職場のハラスメント研究所 所長]

【DVD】各巻 71,500円 (税込) / 全2巻 143,000円 (税込) / 字幕選択式