

クレーム・カスタマーハラスメント対応研修

～カスタマーハラスメントから従業員・医療機関を守るために～

参加費
無料

「令和2年度 厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査」によると、過去3年間に勤務先でカスタマーハラスメントを一度以上経験したことがある労働者は15%となり、いまや社会問題となっています。カスタマーハラスメントは、従業員の就業環境の悪化や医療機関イメージの低下に繋がるなど、医療機関にとっても大きな経営課題です。

医療機関がカスタマーハラスメント対策を進めることは、従業員を守るという強い意志表明にもなるとともに、人材確保が難しい中、離職者を減らすという効果も期待できます。一方、対策を怠った結果、従業員が心身を害してしまった場合には、安全配慮義務違反を問われる可能性もあります。

本セミナーでは、カスタマーハラスメントの影響や医療機関が対応すべきことについてご説明いたします。ぜひ本セミナーにご参加ください。



セミナー内容

講演 15:00～16:00

<主な内容>

- 1.はじめに
- 2.クレーム・苦情対応の基本（参考）
- 3.カスタマーハラスメントの概要
- 4.カスタマーハラスメントの類型と対応方法 等

（内容は一部変更となる可能性があります。）

講師紹介

MS&AD経営サポートセンター

天川 実（あまかわみのる）

【プロフィール】

中堅中小企業向けに、就業規則の整備・賃金体系の変更・評価制度の導入等の人事労務アドバイスや、ハラスメント・接遇・コーチング等の従業員及び管理者の研修講師を中心に活動中。

資格関連

社会保険労務士、1級ファイナンシャル・プランニング技能士

 三井住友海上は保険業界で初めて中小企業経営力強化支援法に基づく「経営革新等支援機関」として認定されました。※平成25年6月認定

MS&AD経営サポートセンターとは

企業経営者向けに、人事労務・働き方改革、SDGs取組など、さまざまな経営に関する相談・支援を実施。

管理職や従業員向けの各種研修、商工団体・業界団体での経営セミナー等も幅広く行っている。

日時

1月23日（木）15:00～16:00（14:30からログイン可）

参加方法

WEB形式で開催します（URLをクリックするのみで参加できます）

※参加者の皆様には、セミナー開催までにセミナー参加（視聴）用のURLをお送りします。

お申込み方法

専用フォームからお申込みください。詳しくは裏面をご覧ください。

申込締切

2025年1月17日（金）

参加費
無料

（裏面をご覧ください⇒）

カスタマーハラスメント対策セミナー

1. お申し込み方法

▼二次元コードからのお申し込みはこちら

申込方法

以下URL、もしくは右の二次元コードから登録ください。

<https://forms.gle/mpq6rZWuHuFfaQi1A>

所属医師協名・お名前・メールアドレス等の入力をお願いいたします。



2. 受講までの流れ

<開催前日まで>

セミナー前日までに、お申し込み頂いたメールアドレス宛に、セミナー参加用URLと資料(PDF)をメールにてお送りいたします。

<開催当日>

開始時間になりましたら、案内メールに記載されたURLにアクセス頂き、ログインしてください。

- ✓ 当日はパソコン、タブレットなどインターネットに接続可能な端末をご用意ください。スマートフォンでも参加可能ですが、投影する資料をご覧いただくため、パソコン等での参加を推奨いたします。
- ✓ 必要に応じて、ヘッドホン又はイヤホンをご用意ください。音声聞こえやすくなる場合があります。なお、マイクは必要ございません。
- ✓ 当セミナーの録画・録音・撮影、および二次利用、詳細内容のSNSへの投稿は固くお断りいたします。
- ✓ ライブ配信となりますため、映像や音声がかかる場合もございます。
- ✓ 当日の接続方法や、接続トラブル等に関するお問い合わせ窓口のご用意はございません。フリーズや音声聞こえない等の不具合が生じた際は、一旦、Webセミナーから退出し、再度入り直しをお試しください。

お問い合わせ先

全国医師協同組合連合会 事務局

TEL : 03-3562-4333 (平日9時~17時) FAX : 03-3562-4331