

2025年3月6日

株式会社 TMJ

TMJ 主催オンラインセミナー 『カスタハラ対策の本質と実践的アプローチ』を開催

条例施行が迫る中、全3回のシリーズでお届け

第1回テーマは「行政の動向を踏まえた企業に求められるアクションと消費者・従業員視点のあるべき姿の実現」

コンタクトセンター・バックオフィス（事務処理センター）の構築・運営を行うセコムグループの株式会社 TMJ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：丸山 英毅、以下 TMJ）は、『カスタハラ対策の本質と実践的アプローチ』と題したオンラインセミナーを2025年3月26日(水)に開催します。ゲストに消費者庁デジタル・業務改革推進室デジタル統括アドバイザーを務め、カスタハラ対策に造詣の深い株式会社イースマイル齊藤氏をお招きし、これから本格化する企業のカスタマーハラスメント対策として「まず何をすべきか」を事例を交えながらご紹介します。

本セミナーはカスタハラをテーマに全3回として企画され、その1回目となります。全3回を通じて「行政動向を踏まえた企業に求められる姿勢」「消費者視点も踏まえた対応」「従業員ケアと顧客とのあるべき関係性」など、カスタハラ対策を講じるうえで企業が意識すべき点を網羅した内容を、専門家の立場でお届けします。

(<https://s.tmj.jp/EV-20250326-CCPR-01-LP-RegistrationPage.html>)

TMJ主催 オンラインセミナー(全3回) 第一回『いま企業に求められるカスタハラ対策とその論点』

1 カスタハラ対策の本質と実践的アプローチ

特別講演
株式会社イースマイル 代表取締役CEO 齊藤 勝氏
NPO法人コンタクトセンター おもてなしコンソーシアム 代表理事 兼 消費者庁デジタル・業務改革推進室 デジタル統括アドバイザー

行政の動向を踏まえた企業に求められるアクションと消費者・従業員視点のあるべき姿の実現

モデレーター
株式会社TMJ 北村 岳大
IT・DX推進本部DX推進部 兼 企業価値創造PJ カタリスト/エバンジェリスト

2025.3.26(水) 14時~15時 オンライン開催

■ オンラインセミナー概要

企業へのカスタマーハラスメント対策の義務付けが進む中、多くの現場では研修の導入や体制の見直しが検討されています。しかし、「カスタハラとクレームの違いとは何か」「研修を受けるだけで本当に対策になるのか」など、現場では本質的な課題が山積みではないでしょうか。

本ウェビナーでは、ゲストとして株式会社イースマイルの齊藤氏をお招きし、長年コールセンターの現場で顧客対応を行ってきた TMJ と共に、基礎知識から現場の課題解決の具体案を全3回にわたって徹底解説します。

研修でよく聞かれる質問や現場で直面する課題を取り上げ、現場事例を交えながら説明しますので、ぜひご活用ください。

【第1回の主な内容】

「行政の動向を踏まえた企業に求められるアクションと消費者・従業員視点のあるべき姿の実現」

顧客対応において「クレーム」と「カスハラ」の違いはなにか。現場で判断するうえで必要なのは、教科書通りの定義ではありません。カスハラ対策の意義とその重要性を改めて考えることで企業の課題解決やより良い顧客体験の第一歩が踏み出せます。第一回では、カスハラの基礎知識をおさらいし、現場の声を交えたディスカッションを通じて深掘りします。

※全3回開催※

＜第2回＞『消費者の視点からみるカスハラ対応の現在地』

＜第3回＞『従業員ケアと顧客・企業のあるべき関係性』

日時 : 2025年3月26日(水) 14時～15時

開催 : オンライン

申込 : 2025年3月26日(水)12時まで

参加費 : 無料

対象 : 企業の人事・総務・コンタクトセンター部門の責任者・担当者、カスハラ対策に関心のある経営層、従業員の安全や職場環境改善に取り組む企業担当者

詳細・申込 : https://s.tmj.jp/EV-20250326-CCPR-_01-LP-RegistrationPage.html

【登壇者】

株式会社イースマイル

代表取締役 CEO

NPO 法人コンタクトセンターおもてなしコンソーシアム 代表理事

消費者庁デジタル・業務改革推進室デジタル統括アドバイザー

齊藤 勝 氏



株式会社 TMJ

IT・DX 推進本部 DX 推進部 兼 企業価値創造 PJ

カタリスト／エバンジェリスト

北村 岳大



■ 株式会社 TMJ について

＜カスハラに関する取り組み＞

TMJ では、カスハラを社会課題と捉え、2024年8月より「カスタマーハラスメント対策研修」の提供を開始しました。本研修は当社クライアント企業をはじめ、多くの企業からのご要望を受けてプログラム化され、“従業員と顧客エンゲージメントを両立させる”をコンセプトに、企業や組織としてカスタマーハラスメントへいかに対応すべきか、その考え方や具体的な対策について学ぶことができます。その他、カスハラに関する調査レポートの発信、自社対策の実施などを通じて、業界全体における意識改革の推進と従業員が心身ともに健康で働ける社会の実現を目指しています。



- カスタマーハラスメント研修の詳細： <https://www.tmj.jp/customer-harassment/>
- 取り組み事例： カスタマーハラスメントの現状と対策に関する調査レポート
https://www.tmj.jp/news/20241226_28778/
「カスタマーハラスメント研修」を沖縄県中小企業団体中央会にて実施
https://www.tmj.jp/news/20250204_29252/

<株式会社 TMJ 会社概要> （ <https://www.tmj.jp/> ）

TMJ は、株式会社福武書店（現・株式会社ベネッセコーポレーション）のインハウスコンタクトセンターより独立分社化する形で 1992 年に設立。世界でも例のない継続型の会員制事業で培った生産管理、品質管理のノウハウを活かし、多種多様なクライアント企業のコンタクトセンターの設計・運営から、調査・分析、人材派遣、人材育成などのサービスを提供しています。2017 年には、セコム株式会社の 100%子会社となり、より強固で安全性の高いグループネットワークを活かし、クライアントビジネスの成功をサポートします。