

保育事業者向け

WEB  
セミナー

無料

# ヘビークレームへの 対応策セミナー

カスタマーハラスメントから職員を守るには

2024.11.12 (火) 13:30～15:00

保護者による限度を超えたクレームの対応に苦慮している保育施設は多いのではないのでしょうか？一般的にクレーム対応はベテランの職員でも難しいと言われており、理不尽で執拗な要求や、ハラスメントとも思える職員への行動によって、職員が疲弊し、業務に支障が出ているといったこともお聞きします。なぜ、このような要求を突き付け、職員に対してハラスメントまがいの行為をするのでしょうか？また、施設はなぜこのような限度を超えた要求を毅然とした態度で拒否できないのでしょうか？

本セミナーでは、保護者からの限度を超えたクレームから職員を守り、正常な施設の業務運営を維持するために、ヘビークレームへの対応策について解説いたします。ぜひご参加ください。

対象

経営者・園長・  
管理者の皆さま



方法

ZOOMによる  
オンライン配信



内容

- 01 保護者による限度を超えたクレームの実態
- 02 ヘビークレームの種類と申立者の特徴
- 03 ヘビークレームへの備えと対応



※ヘビークレームとは、職員の著しい負担となる身勝手に理不尽な要求をいいます

## 講師

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社  
福祉リスクマネジメント企画担当  
堀江 健



1990年4月 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社入社。  
東京中央支店を中心に17年間支店勤務の後、2007年よりマーケット  
直接担当としてマーケット別企画立案を担当。  
福祉マーケット専門プロジェクトの立ち上げにより東京本部プロジェクトマネージャーとして企  
画・マネジメントを担当。施設のリスクマネジメントを中心に各種団体や自治体・施設の要請によ  
りセミナーを展開。福祉リスクマネジメント企画専任としてマーケット開発部市場開発室にて現職

## 視聴方法



申込締切：[セミナー開始直前まで](#)

ご視聴される皆さまおひとりずつお申込みが必要となります。

\*視聴端末1台につき1つのメールアドレスが必要となり、複数の端末での視聴は出来ません。

①下記URLまたは右記二次元コードから申込フォームへアクセス下さい。

[https://zoom.us/webinar/register/WN\\_1mvBoPwRKSnjarwt4q8AQ](https://zoom.us/webinar/register/WN_1mvBoPwRKSnjarwt4q8AQ)



②必要事項に入力していただきましたら【送信】を押してください。

\*ご参加には「e-mail アドレス」が必要となります。

\*「申込コード」欄へは「AWX3」とご入力ください。

③申込後、当日参加用のURLが記載されたメールが届きましたら  
登録完了となります。

\*セミナー当日は、開催時間の20分前から接続可能です。  
開催時間の間際になると回線が込み合う可能性もございます。  
早めの接続をおすすめしております。

<お客様情報のお取り扱いについて>

お申込みやアンケートへご記入いただきました内容は、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社(関連会社・提携会社・代理店・扱者含む)や当セミナー講師からの各種商品・サービスのご案内、及び各種情報提供・運営管理に活用させていただきますのでご了承ください。

<お問合せ先>

代理店・扱者名	担当者名	TEL	メールアドレス
ライズ総合保険		027-322-2364	info@rise-hoken.com