

**令和 6 年度北海道地区大学図書館職員
スキルアップセミナー スケジュール**

開催日：令和 6 年 11 月 22 日（金）

会 場：北海道大学附属図書館 4F 大会議室

内 容：「窓口対応（クレーム+カスハラ対応）研修」

講師：（株）インソース 平泉由美氏

[プロフィール] 受講者の悩みに対して親身に寄り添い、適切なアドバイスをすることができる講師。中堅以上の研修に登壇することが多く、中でもハラスメントやクレーム対応に関しては毎回高評価を得る。講師指名でのリピートオーダーも非常に多く、全国にファンを持つインソースのベテラン講師。

9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
受付	1.クレーム対応の前に、まず CS を考える （講義） 2.クレームとは （講義） 3.クレーム対応の 4 つの基本手順 （講義、ミニワーク） 4.まずはお客さまからの信頼を得る （講義、ワーク） 5.カスタマーハラスメントとは （講義、ワーク） 6.カスハラへの基本姿勢 （講義）			12:30- 13:30 昼食 （各自）	7.カスハラを見極める （講義） 8.ダメージに対する抵抗力をつける （講義） 9.カスハラは組織で防衛する （講義） 10.法律知識を味方につける （講義、ワーク） 11.ケーススタディ （ロールプレイング） 12.まとめ			

- 受付 : 9:00 - 9:30 (北海道大学附属図書館 4F 大会議室入口)
- 研修時間 : 9:30 - 12:30
13:30 - 16:30