



NPO 法人日本リスクマネジャー&コンサルタント協会 第 143 回東京オープンセミナー

被害者も加害者も出さないカスハラ対策は「経営リスク管理」である

- ◇ 講師：曾我 昌子 氏（株式会社 kokoromachi 代表取締役）
- ◇ 日時：2026 年 5 月 22 日（金）19:30-21:00（19:15 受付）
- ◇ 場所：日比谷図書文化館 4階セミナールーム A ※ZOOM 同時配信

【内 容】

カスタマーハラスメントは、従業員の疲弊や離職、対応品質の低下、さらには企業の評判毀損にもつながり得る経営リスクです。本講演では、カスハラを個別対応の問題としてではなく、組織の方針や体制、対応設計に関わるリスクとして捉え直し、「被害者も加害者も出さない」ための実務的な対策を解説します。方針策定、相談体制整備、対応実務のあり方を通じて、リスク低減と信頼向上を両立させる視点を提示します。



【講 師】曾我 昌子（そが ひさこ）氏

アサヒビール株式会社お客様相談室長を経て、25 年 3 月末まで厚生労働省受託業務「カスタマーハラスメント相談窓口」統括コーディネーターとして、従業員から見たハラスメント現場の実情に対峙。アサヒビールには総合職として入社。営業として配属され、その後新部署立上げに多数携わり、ゼロベースから存在価値を生み出してきた。出向した小売店頭構築部隊では取締役営業部長として、非正規社員中心の組織構築と従業員のモチベーション管理・エンゲージメント向上の為にフォローや研修等再現性のある仕組み作りに取り組む。お客様相談室では、最前線の声を経営へタイムリーに情報共有するとともに、社内での消費者志向経営の推進の働きかけを行う。現在は、関係品質という概念で企業の文化を変えるアドバイザー及び、上場企業の社外取締役監査等委員を務める。

セミナー参加費

- ZOOM 参加 ※会員は無料 非会員は一律 2,000 円
- 非会員・・・5,000 円 ■ 法人会員・・・無料
- マスター会員（CRO 会員）・・・無料 ■ シニア会員（上級リスク診断士）・・・無料
- 特定会員（リスク診断士／保険）・・・2,000 円
- 一般会員（個人会員）・・・2,500 円 ■ 学生会員・・・無料 ■ 認定講師・・・無料

☆ 参加費は、当日受付にてお支払いください。

☆ ご自身の SNS での紹介は歓迎です。※セミナー終了後、懇親会があります。（実費負担）

☆ 当日会場での録音・ビデオ撮影はお断り致しております。

【後援】 創新ネットシティ

FAX : 03-6700-0966

※ご記入いただいたデータは、参加申込手続処理、オープンセミナーなど当協会関連の今後のセミナー・講座のご案内ならびにリスクマネジメント情報提供のために使用いたします。

お名前						紹介者		
会員種別	マスター	シニア	特定会員	一般会員	法人会員	非会員		
e-mail アドレス						連絡先	TEL :	
						TEL & FAX	FAX :	