

## カスタマーハラスメント研修の開催について

徳島市では、**市民サービスの更なる向上・改善に向けた職員研修の一環として、**  
**包括連携協定を締結する株式会社テレコメディア(東京都)のご協力のもと、**  
**近年、様々な業態で課題となっている「カスハラ」をテーマとした研修を開催します。**

### 開催日時等

- ・ 令和7年1月20日(月)14時～15時30分 徳島市役所13階
- ・ 主に窓口業務に従事する本市職員30人程度が参加

### 研修内容

- ① カスタマーハラスメントとは？
- ② カスタマーハラスメントとクレームの違い
- ③ クレームを減らすビジネスマナーやコミュニケーションスキルほか

### 研修講師

ばんどう かこ  
株式会社テレコメディア お客様本部教育訓練部長 坂東香湖 氏

※電話対応コンクール全国大会優秀賞を受賞されるなど、現在同社オペレーターの対応品質確保を担当



連携協定締結：R6.10.3



研修イメージ