

カスハラ解決！事例に学ぶ実践的対応セミナー

～従業員が安心して働ける環境づくりのために～

昨今はカスタマーハラスメント(以下、カスハラ)に悩まれている店舗は少なくありません。その対処法は、状況に応じて対応を変化させることやカスハラを許さないという明確な姿勢を示すことが重要で、また「従業員が安心して働ける環境づくり」のためにもカスハラ対策マニュアルを作成し、従業員に周知徹底するなどの対応が必要です。カスハラ以外にもパワハラ・セクハラ・モラハラなど、企業が対応しなければならない事案が起きており、今回は実際に起きたカスハラはじめハラスメント対応について事例セミナーと数社の正会員から事例発表をしてもらいます。多数のご参加をお待ち申し上げます。



一般社団法人 大阪外食産業協会

副会長・労務部門長 森田佳代子
副会長・食の安全・環境部門長 小儀俊彦

日時 2025年 11月7日(金)15:00～17:20 懇親会 18:00～19:30

会場 大阪ガスハグミュージアム5F ☎06-6586-3789
大阪市西区千代崎3丁目南2-59

大阪メトロ長堀鶴見緑地線「ドーム前千代崎」駅下車 ①出口より徒歩3分
阪神なんば線「ドーム前」駅下車②出口より徒歩3分
JR環状線「大正」駅正面の信号下車を渡り右へ徒歩7分
※専用駐車場はございません。公共交通機関をご利用ください

<内容・スケジュール>

【第1部 事例セミナー 15:00～16:05】

「改正労働施策総合推進法で変わるハラスメント防止の実務とリスク管理」

●法改正の歩みからハラスメントの拡大とリスク変化を読み解き、企業が“ゼロハラスメント文化”を築くための実務対応を解説します。

講師:内藤 秀和氏(株)CSS-consulting・代表取締役 CDO:HybRid 開発総責任者

特定社会保険労務士として、法令とシステムにより外食業界の労務改善に少しでもお役に立てるように頑張ります!



「外食業、食品業、小売業のカスハラ事例、よくある事例の対応策」

①電話、メール ②窓口の面談 ③謝罪や念書を要求された場合 等

講師:吉田 抄世氏(株)キャリアリング 代表取締役

損害保険代理店でのクレーム対応や事故対応の経験を生かし、現在はリスクコンサルタントとして企業のリスクマネジメントを労務管理の観点からサポートします!



【第2部 パネルディスカッション 16:15～17:20】

事例セミナーを受けて、各社から事例発表してもらいます。

ファシリテーター:(株)心齋橋ミツヤ 代表取締役 小儀俊彦氏

パネリスト:翔家フードサービス(株) 運営統括部長 兼平淑人氏 /千房ホールディングス(株) 営業本部長兼 HR ソリューションチーム本部長 森山 卓馬氏 / (株)エターナルホスピタリティグループ(鳥貴族) 品質管理室 中野亮彦氏 / (株)グルメ杵屋レストラン 品質管理課 課長 宮尾哲夫氏 / 講師:内藤 秀和氏、吉田 抄世

【懇親会「うどんちり本家にし家本店」 18:00～19:30】

大阪市中央区東心齋橋 1-18-18 堂筋線 心齋橋駅 徒歩2分
地下鉄ドーム前千代崎から心齋橋駅へ移動後、情報交換・交流の場としてご参加ください。※懇親会だけの参加はできません。定員50名

■参加費(税込)セミナー:会員 2,000円 一般 3,000円 セミナーと懇親会:会員 8,000円 一般 9,000円 当日ご持参ください。

お問合せ先 ORA事務局【TEL:06-7668-5575】 担当:花垣・松井

第28回危機管理事例発表セミナー(11/7) 申込書

[mail:hanagaki@ora.or.jp FAX:06-7668-1075]

会社名	TEL	Mail アドレス
参加者氏名	役職	ご参加について(どちらかに○を付けてください)
		セミナーのみ参加 ・ セミナーと懇親会に参加
		セミナーのみ参加 ・ セミナーと懇親会に参加
		セミナーのみ参加 ・ セミナーと懇親会に参加