KINZAI研修動画

社内研修の映像教材としてご利用ください



事例で学ぶ 営業店の

カスタマーハラスメント対応

収録事例

1. 怒りのあまり暴言がエスカレートするクレーマーへの対応
2. しつこく理不尽な謝罪要求をするクレーマーへの対応
3. ネットで陰湿な嫌がらせをするクレーマーへの対応

39分間

監修：弁護士 西中 宇紘（弁護士法人中央総合法律事務所）

2023年作品

データ提供
社内ネットワーク等でのご視聴

インターネット・
ストリーミング配信

DVD版もあります

44,000円（税込）

営業店を困らせる悪質な苦情・クレームにどう対応すべきか！

カスタマーハラスメント、カスハラとは、一般的に「顧客からの不当・悪質なクレーム」を意味します。お客さまから受けるクレームには、金融機関の経営やサービスの改善につながる有益なものや、有益ではないが悪質とまではいえないものもありますが、カスハラは経営やサービスの改善につながらない悪質なクレームです。
営業店でこのような悪質なクレームを受けた場合は、カスハラととらえ、適切な対応を取る必要があります。当作品では、その対応の参考となる、3つのカスハラ事例とその対応のポイントを解説します。



企画・制作 一般社団法人 金融財政事情研究会

https:/ /products.kinzai.or.jp/digital/ trainingvideo/

ご利用方法　ライセンス

お問合せ・お申込みは、当会営業担当者へ

ネットワーク環境での共有視聴等を目的とした動画コンテンツの利用に対して、ライセンス（使用許諾）を供与いたします。ライセンス条件※に則ってご利用いただきます。
動画データ自体をご提供する方法と、インターネットストリーミング配信で視聴いただく方法がございます。
※ライセンス条件には、利用（視聴）期間、視聴者範囲などがあります。また、ライセンス条件に応じて、料金（ライセンス料）が決定されます。

1 動画データ提供

社内ネットワークや LMS（ラーニングマネジメントシステム）のサーバーにデータを移せるように、汎用的な動画フォーマット（MP4等）の動画データを、DVD-Rディスク等に格納してご提供いたします。



2 インターネットストリーミング配信

当会が用意する動画ストリーミングサービスをご利用いただきます。お申込者別に固有の視聴 ID、パスワードを発行します。インターネットにつながったパソコン・スマホ等で、ご案内のURLにアクセスしてご視聴ください。

お申込みの流れ

1 お見積り

当会の営業担当者が、ご利用環境などをお伺いしたうえで、お見積書を作成いたします。

2 お申込書へのご記入・ご提出

必要事項をご記入のうえ、所定のご利用申込書を当会営業担当者宛にお送りください。

3 当会の企画・事務部門から確認のお電話

当会の企画・事務部門より、仕様等について確認のお電話をいたします。

4 発送

当会から宅配便等の方法により下記をお送りいたします。
❶ 動画データ格納DVD-Rディスク
　　または
　ストリーミングサービスのご案内
❷ ご請求書
❸ 使用許諾書

DVD版

お申込み　一般社団法人 金融財政事情研究会
カスタマー・サービス・センター
TEL 03-3358-2891　FAX 03-3358-0037

一般的なDVDプレーヤーで再生・視聴します。

利用範囲は、購入法人内での上映、社員・職員への貸出しに限らせていただきます。



<禁止事項>

① コピー、ダビング、紛失・劣化に備えたバックアップ。
② デジタル変換、 PC・サーバー等への取り込み。
③ インターネット等によるネットワーク共有視聴。

<ご注意点>

✓パソコンでの再生は保証しておりません。
✓製造上および輸送中の物理的な欠陥については、良品との交換のみの対応となります。一度開封したものについては、返品に応じかねます。

お問合せ先

一般社団法人 金融財政事情研究会

東京営業本部 ☎03-3358-0051
中部関西支社 ☎06-6222-5291
福岡支社　　☎092-761-1511

https://products.kinzai.or.jp/digital/trainingvideo/