

# 長崎県中小企業団体事務局代表者協議会 令和5年度第2回研修会

## 【開催要項】

1. 開催日:令和6年2月7日(水)・8日(木) ※詳細については下記「4.日程」のとおり
2. 開催場所:島原市内 ※詳細については下記「4.日程」のとおり
3. 開催趣旨

### 2月7日(水)

近年、顧客や消費者からの度を越えた、または悪質なクレーム等により、従業員が健康を害し離職に繋がるケースがあるほか、企業にとってはイメージダウンや安全配慮義務違反等の悪影響を及ぼしていることから、「カスタマーハラスメント」が社会問題のひとつとなっております。このような不当な要求等に対し、業界や組織として適切な対処を講じていく必要があります。

さらに、2024年4月に建設業界、物流業界を対象として施行する働き方改革関連法により、時間外労働の罰則付きの上限規制が適用されるなど(いわゆる2024年問題)、建設業界、物流業界に多大な影響が出る事が予想されるため、今後この問題に組織としてどのように対応するか検討する必要があります。

そこで、今回、以下のテーマについてご講演いただきます。

テーマ① 「カスタマーハラスメント対策」

テーマ② 「2024年問題」に対する組織としての対応」

### 2月8日(木)

組合の存在意義が問われている昨今、組合員に寄り添った事業運営が求められております。

今回は、組合として経営革新等認定支援機関の認定を受け、共同事業として組合員企業の改善計画策定等に取り組んでおられる県内組合の事例をご紹介します。

さらに、本協議会会員で島原市に所在する組合事業所の見学を予定しております。

## 4. 日程

### 2月7日(水)

時間	内容
15:00～17:00	【開催場所:サンプラザ万町(島原市万町513番地) TEL:0957-64-2760】 ・開会挨拶(長崎県中小企業団体中央会) ・講話 テーマ① 「カスタマーハラスメント対策」 ～お客様からの理不尽な要求に組織で対応～ テーマ② 「2024年問題に対する組織としての対応策」 ～人手不足、社員の定着のための支援等～ 講 師 <b>東京海上日動火災保険株式会社</b> <b>本店広域法人部 シニアマイスター 横山 昌彦 氏</b> (ハラスメント防止コンサルタント・産業雇用安定センター客員講師) <b>公益財団法人産業雇用安定センター 所長 田村 真一 氏</b> 《研修会では、次のような内容をご講話いただきます。》 ●カスタマーハラスメントの現状と事例 ●カスタマーハラスメントに対する正しい対処方法 等 ●人手不足、働き方改革のための支援等
17:00～17:10	【情報提供】 ・連絡事項等
17:30～19:30	【開催場所:お料理 まどか(島原市万町516-1) TEL:0957-64-8677】 ・懇親会 会費1人あたり7,000円(税込)

2月8日(木)

時間	内容
9:30~12:00	<p>[開催場所: サンプラザ万町(島原市万町513番地) TEL:0957-64-2760]</p> <p>・講話</p> <p>テーマ 「経営革新等支援機関認定取得までの背景と今後の取り組みについて」</p> <p>講師 長崎県青果移出商業協同組合 事務局長 高橋 一郎 氏</p> <p>≪研修会では、次のような内容をご講話いただきます。≫</p> <ul style="list-style-type: none"><li>●経営革新等支援機関の認定取得に至った経緯</li><li>●組合員企業の声</li><li>●今後の取り組み方針(抱負)</li></ul> <p>[開催場所: 島原ドック協業組合(島原市湊町5番地2) TEL:0957-63-3851]</p> <p>・事業所見学(事務局代表者協議会組合)</p> <p>見学先: 島原ドック協業組合</p> <p>対応者 理事 大津 三治 氏</p>