

東京 B.M.C と HRS 共同開催 第 3 回特別セミナーのご案内

「料飲サービス業界のカスタマーハラスメント対応について」

(一社) 日本ホテル・レストランサービス技能協会

会長 森本 昌憲

拝啓 残暑厳しい日が続きますが、皆様には益々ご清祥のこととお喜び申し上げます。
平素より私どもの活動にご協力いただきまして暑く御礼申し上げます。

さてこの度東京 B.M.C(宴会支配人協議会)と HRS(日本ホテル・レストランサービス技能協会)が共同で第 3 回特別セミナーを下記の通り開催いたします。今回のテーマは「カスタマーハラスメント対応」で、その認識を深めます。カスタマーハラスメント、通称カスハラは、昨今、大きな社会問題となっています。特に私たちホテル、宴会、レストランなどの接客の現場において被害が急増し、多くの企業がその対策に頭を悩まされています。

2024 年 10 月には「東京都・カスタマーハラスメント防止条例」が制定され、都内で事業を行う事業者に対して、カスタマーハラスメントの防止に向けた措置が求められています。また本年 6 月 4 日に「カスハラ対策法」が参議院で可決・成立し、早ければ 2026 年 10 月頃から施行される予定です。

厚生労働省及び東京都から、カスタマーハラスメント対応指針と防止のための各団体共通マニュアルが示されています。こうした状況を射踏まえ、本セミナーでは、東京都産業労働局のご担当の方に、カスハラ防止条例・指針のポイントなどを解説いただき、カスハラに対する関心と理解を深め、企業、業界として組織的な対応や体制づくりが進むきっかけになれば幸いです。本セミナーでは同時に、B.M.C.および HRS の普段の活動についてもご理解いただきたく、会員が日常サービスのプロとして働く中で、当たり前と思っていることを改めてお客様や同僚から聞かれて「ハテ？」と戸惑うようなことを話し合う機会として「プロとして、いまさら聞けないテーブルマナー」をもう一つのテーマとして設けました。

カスハラへの対応について、企業とそこで働く人共に理解を深め、懇親会を通じて相互に親しく意見交換など交流を拡げ相互理解、発展につなぐ機会としていただきたく、関係者の方々に奮ってご参加いただきますようご案内申し上げます。

敬具

HRS&東京B. M. C. 共同開催セミナーのご案内

令和6年より業界団体連携事業の一環としてスタートしたHRSと東京B. M. C. による共催イベントも今回で3回目となります。

この度は、2部形式のセミナーと懇親会をセットにした共催セミナーをご案内いたします。

第1部は、近年 社会問題として注目されているカスタマーハラスメント（カスハラ）について、東京都産業労働局職員の方にお越しいただき、東京都条例をご説明いただきます。

また、HRS、東京B. M. C. によるカスタマーハラスメントに対する実際の対応事例の紹介も予定しております。

第2部は、テーブルマナー認定講師であっても“いまさら聞けないテーブルマナー”をテーマに、日常の接客の場においてお客様から受ける質問などを中心に、全国B. M. C. 会長を座長としテーブルマナーに精通した講師2名とのパネルディスカッションでの勉強会となります。

懇親会を通して業界同士の情報共有と親睦を深めていただける共催セミナーとなっておりますので、多くの皆様のご参加をお待ちしております。

◆日 時 令和7年9月22日（月） 16:00～20:00

申込締切日：令和7年9月16日（火）

◆会 場 ホテルメトロポリタン（池袋）

〒171-8505 東京都豊島区西池袋1-6-1 TEL 03-3980-1111（代表）

JR 池袋駅メトロポリタン改札より徒歩1分

◆懇親会費 会員（個人・法人）12,000円 一般 14,000円

◆プログラム

セミナー 16:00～18:00 会場：カシオペア（3階）

第1部 カスタマーハラスメントについて

「東京都・カスタマー・ハラスメント防止条例」について 東京都産業労働局
カスハラへの組織的対応について（一社）日本ホテル・レストランサービス技能協会
企画委員会 委員長 奥山敦

第2部 講師として今さら聞けないテーブルマナー

パネルディスカッション 全国B. M. C 会長 菅野俊郎
株式会社 ホテルオークラ東京 料飲部宴会サービス課
アシスタントマネージャー 阿井希美
（一社）日本ホテル・レストランサービス技能協会
テーブルマナー委員会 杉本裕

懇親会 18:00～20:00 会場：光（3階）

HRS&東京B. M. C. 共同開催セミナー申込書

◆申込方法

必要事項をご記入後、下記指定口座にお振込いただき、振込明細書を貼付の上、FAX または郵送にてお送りください。

◆振込先

三菱UFJ銀行 飯田橋支店 普通0029437 口座名「(株)ニホンホテルレストランサービス技能研習会」

※お振込の際には、お名前の前にセミナーコード「888」のご入力をお願い致します。

※誠に恐れ入りますが、振込手数料はご本人様負担をお願い致します。

◆送付先

〒102-0072 東京都千代田区飯田橋 3-3-11 飯田橋ばんらいビル 6 階

一般社団法人 日本ホテル・レストランサービス技能協会

TEL 03-5226-6811 FAX 03-5226-6812

※誠に恐れ入りますが、前日・当日のキャンセルの場合、参加費の返金は致しませんのでご了承ください。

フリガナ 氏 名		HRS 会員番号 (会員の方のみ)	
会社名			
部署名 役職名			
ご住所	(自宅 ・ 会社) マンション名またはビル名までご記入ください 〒 -		
電話番号	(自宅 ・ 会社 ・ 携帯)		
メールアドレス	(自宅 ・ 会社 ・ 携帯)		

振込明細書 貼付欄

明細書が大きく、貼り付けできない場合は、別紙にてお送りください

【個人情報の取扱い】受講申込書にご記入いただきました個人情報は本受検の運営のためのみに使用するものであり、他の用途への使用や第三者への開示などをするようなことはありません。メールアドレスは今後当協会より講習会、セミナー、その他各種ご案内の情報提供として利用させていただきます。メールにてのご案内不要の方につきましては空欄のままお送りください。