

実践的かつ実戦的な カスタマーハラスメント対策とは

1,000人のアンケート結果からみるカスハラの実態と 企業の対応レベル

このほど弊社は、様々な会社で働く1,000人を対象に、カスタマーハラスメント実態調査アンケートを実施しました。

世間でのクレーム、カスハラ対応の難しさや会社の課題を踏まえ、企業が取り組むべきカスハラ対策の重要性や具体的な構築ポイントについて、調査データを用いて分かりやすく解説します。

カスハラ被害を受けた従業員が、離職や疾患などの不幸に苛まれることのないよう、皆さまの会社でいま一度、自社の対策レベルを総点検いただきたく存じます。ぜひ、本セミナーを参考にしてください。



開催日時

2023/8/24 (木)

14:00 ~ 15:30

受講料**無料**

WEB開催

PROGRAM

1 アンケートからみる企業の傾向

- (1) どんなカスハラが起きている? ~カスハラの種類と内容~
- (2) どれほど嫌な気持ちになった? ~カスハラが生む精神的負担~
- (3) 会社はどんな対策をしている? ~会社の対策と課題~

2 課題解決に向けて会社が講じるべき施策とは

- (1) ポリシーの策定と周知
- (2) 安全配慮義務の履行
- (3) 対策強化計画の策定
- (4) 社内の実態調査
- (5) 従業員のフォロー・ケア

3 クレーム・カスハラ対応力向上のノウハウ

~危機管理的顧客対応指針 5カ条~



こんな方におススメ!

- ・経営幹部、役員
- ・人事部門、コンプライアンス部門
- ・店長、事業所長
- ・お客様相談室担当者 など

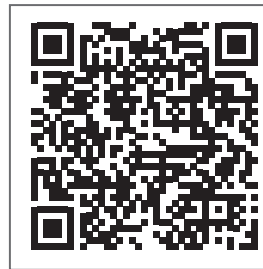
お申込み方法・講師紹介は裏面をご確認ください

お申込み方法

下記URLに接続のうえ、お申込みフォームからお申込みください。

お申込みの締切は、**8月20日(日)まで**となります。

以降のお申込みはできませんので、ご注意ください。



ご紹介ページ

◆セミナーご紹介ページ

<https://www.sp-network.co.jp/event-seminar/summary/0824survey.html>

※お申込みフォームも上記 URL からアクセスしてください。

メールでお申込みいただくことも可能です

お申込み用メールアドレス **infodesk@sp-network.co.jp**

件名に「カスハラアンケートセミナー申込み」、本文に、①お名前、②貴社名、③部署名、

④電話番号、⑤メールアドレスを記入の上お送りください。

ご質問等ありましたらお書き添えください。



メールアドレス

講師紹介

西尾 晋 Nishio Shin 執行役員(総合研究部担当) 主席研究員

2001年に株式会社エス・ピー・ネットワークに入社。

不当要求カスタマーハラスメント対応や反社会的勢力対応、危機管理広報等のクライシス対応支援を数多く手がけるほか、コンプライアンス、内部統制、株主総会、事業継続マネジメントシステム等に関する危機管理コンサルティング、セミナー、大学での講義まで幅広く担当する。

現在、総合研究部にて、各種コンサルティングに携わる一方で、企業不祥事やリスク対策の研究、各種原稿の執筆を行う。

【主な著書】

クレーム対応の「超」基本エッセンス(2013年、レクシスネクシス・ジャパン刊) 同新訂版(2018年、第一法規)、同新訂2版(2022年、第一法規)、企業不祥事の緊急事態対応「超」実践ハンドブック(2015年、レクシスネクシス・ジャパン刊)

お申込みの際にご記入いただきました個人情報は、当社セミナーに関する事柄に利用し、登録後は、当社からのサービスとして定めた、情報提供やその他で案内事項等に関する目的にのみ利用いたします。また、本人の同意がある場合または法令に基づく場合を除き、取得した個人情報を第三者に提供することはありません。当社は事業運営上、必要に応じて個人情報の取り扱いを外部に委託することがあります。外部への委託に際しては、個人情報の管理水準が当社と同等、またはそれ以上の企業を選定し、適切な管理、監督を行います。

当社は、セミナー共催企業との間で、取得した個人情報を当社の責任にて共同利用させていただきます。共同利用させていただく個人情報は、セミナーの申込フォームおよび申込メール、セミナー受講アンケートへご記入いただいた会社名、氏名、部署名、役職名、電話番号、メールアドレスとなります。お客さまよりご記入いただく個人情報項目が必須事項か任意事項かは各入力フォームに明示いたします。必須事項にご記入いただけない場合は、セミナーへの参加やセミナー動画配信サービスの提供に支障をきたす場合がございますのでご了承ください。当社では、本人が容易に認識できない方法による個人情報の取得は行っておりません。加えて、当社では、本人からの求めにより、当社が保有する個人情報の利用目的の通知・開示・内容の訂正・追加または削除・利用の停止・消去、第三者への提供の停止に応じます。

【個人情報問合せ窓口】 株式会社エス・ピー・ネットワーク 個人情報管理責任者 管理部 部長あて

電話番号: 03-6891-5559 FAX: 03-6891-5576

営業時間: 月～金 9:30～17:00 (土日祝および年末年始は休業)

株式会社エス・ピー・ネットワーク

<https://www.sp-network.co.jp/>



株式会社エス・ピー・ネットワークでは、一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)よりプライバシーマークの付与認定を受けています。プライバシーマークは、JIS Q 15001に適合した個人情報保護マネジメントシステムのもとで個人情報を適切に取扱っている事業者に付与されるものです。

本 社	〒167-0043	東京都杉並区上荻1-2-1	TEL:03-6891-5557	FAX:03-6891-5570
大 阪 支 社	〒541-0041	大阪市中央区北浜3-1-22	TEL:06-7709-9760	FAX:06-7709-9761
福 岡 支 社	〒810-0041	福岡市中央区大名2-4-30	TEL:092-688-9101	FAX:092-688-9102
名古屋支社	〒450-0002	名古屋市中村区名駅4-23-13	TEL:052-688-7760	FAX:052-688-7761
札幌営業所	〒060-0042	札幌市中央区大通西15-3-12	TEL:011-631-1801	FAX:011-631-1802
仙台営業所	〒980-0811	仙台市青葉区一番町1-1-31	TEL:022-722-0855	FAX:022-722-0854
沖縄営業所	〒901-0155	那覇市金城5-16-5	TEL:098-880-9801	FAX:098-880-9802