



## カスタハラへの鉄壁実践対応

～プロのアドバイスを参考に対応してみよう～

昨今カスタマーハラスメントが社会問題化する状況を受け、2022年2月に厚生労働省が、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公表したことで、より一層、企業は従業員に対する安全配慮義務を求められる時代になりました。当社には「自社の対応方法があるかどうかを確認して欲しい」とのご要望が以前にも増して多く寄せられるようになってきました。

そこで、2022年11月に開催し、大好評だった「クレーム・カスタハラ実践対応」をテーマとした全国セミナーの内容を題材に、第2弾の開催を決定しました。

第2弾のイベントは実践編として、定員数を絞り、実例をベースとした複数の事例をご用意し、ディスカッションしていただく形式にしました。ディスカッション後には講師より解説もさせていただきます。

### こんな方におすすめ

**管理職(総務人事・お客様対応部門担当)、店舗管理マネージャー、お客様相談室担当者**

- ・毅然、落ち着いた状態でクレーム対応することに課題を感じている方
  - ・常識からかけ離れている要求の対応に悩んでいる方 など
- ※クレーム対応の経験問わず、ご参加いただけます

開催日時	2023年 <b>5月11日(木)</b> 9:30~17:00		
受講料	1人	8,800 円(税込)	定員 <b>30名</b> (1社3名様まで)
	会員割引 1人	6,050 円(税込)	

### 講座内容

9:30~9:35	<b>0. オリエンテーション (開講宣言)</b>
9:35 ~ 12:00	<b>1. クレーム・カスタハラに関する基本</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 9:35 ~ 10:30 カスタマーハラスメントの概要 ----- 休憩 15分 -----</li><li>・ 10:45 ~ 12:00 危機管理的顧客対応指針 5 か条</li></ul>
12:00 ~ 13:00	昼 休憩 (お弁当とお茶をご用意しております)
13:00 ~ 16:30	<b>2. ケーススタディー、模擬訓練 (ロールプレイング)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 13:00 ~ 13:45 ケーススタディー</li><li>・参加人数に合わせて、複数グループへ振分けます。参加者は、与えられた事例の検討から発表まで行なっていただきます。 ※自身が所属する企業のルール及び規則は度外視し、第1部でお伝えした「5 か条」を基に、検討していただきます。 ----- 休憩 15分 -----</li><li>・ 14:00~15:00 模擬訓練 (ロールプレイング) ----- 休憩 15分 -----</li><li>・ 15:15~16:15 模擬訓練 (ロールプレイング)</li><li>・ 16:15~16:30 模擬訓練スタッフによるフィードバック</li><li>※当社が誇る、クレーム対応のエキスパート (1年間で8,000件以上の対応実績) による実践的ノウハウを伝授</li></ul>
16:30 ~ 17:00	<b>3. 総評 (受講証授与、閉講宣言)</b>

### 講師紹介

#### 西尾 晋 Shin Nishio

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。  
【所属 等】日本危機管理学会 危機管理システム研究学会 国際危機管理学会

#### 森田 久雄 Hisao Morita

総合研究部 上席研究員

2002年当社に入社後、東京本社人的支援部門にて、企業より依頼を受け不当要求対応、反社会的勢力対応などを実践対応し、その後、企画部門にて実践経験を活かし、数多くの実践対応セミナーを講演する。依頼が多い時で年間100本を超える。  
2014年札幌営業所所長として北海道札幌市に赴任後、北海道全域の企業に危機管理の視点より、リスク及びクライシスに関する様々な事案のアドバイスを行う傍ら、不当要求、コンプライアンスを中心に講演活動を行う。その後、沖縄営業所立ち上げのため、2017年8月に那覇市内に移住し同年9月1日に沖縄営業所を開設する。4年間沖縄の企業に様々な危機管理を実践。2021年7月東京本社に戻り現在に至る。  
【資格】警備員指導教育責任者資格4号保持

# お申し込み方法

下記URLに接続のうえ、お申し込みフォームからお申し込みください。

お申し込みの締切は、**5月7日(日)**までとなります。  
以降のお申し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/230511academy.html>

※お申し込みフォームも上記 URL からアクセスしてください。

先着順での受付とさせていただきます。定員になり次第締め切らせていただきます。定員を超えるお申し込みがあった場合は、別途弊社担当よりご連絡を申し上げます。

## メールでお申し込みいただくことも可能です

お申し込み用メールアドレス

**infodesk@sp-network.co.jp**

件名に「5/11アカデミー申込み」、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、⑥請求書送付先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。

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、情報提供やその他ご案内事項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)

## 講座概要

名称	企業危機管理アカデミー ～「企業危機管理の専門家」養成講座～
講座名	カスハラへの鉄壁実践対応 ～プロのアドバイスを参考に对应してみよう～
対象	店舗責任者・お客様相談室担当者等
募集定員	先着順30名限定
受講日時	2023年5月11日(木) 9:30～17:00 ※30分前より受付開始
講師	当社 執行役員(総合研究部担当) 西尾晋 総合研究部 上席研究員 森田 久雄
会場	エス・ピー・ネットワーク本社セミナールーム
受講料	1人 8,800円(税込) SPクラブ会員企業の方 1人 6,050円(税込)
主催	株式会社エス・ピー・ネットワーク

※受講料にはお弁当代、お茶代を含みます。

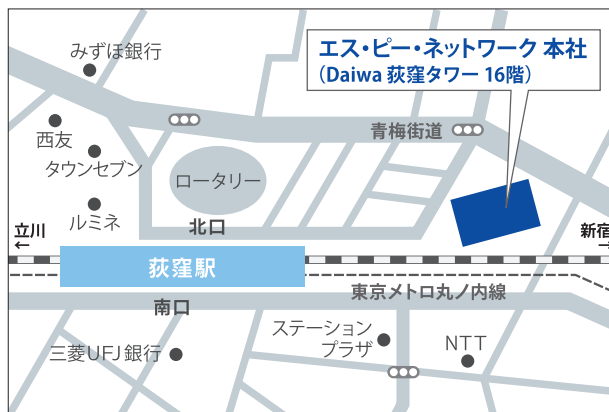
※本講座を受講された方には、クレーム・カスハラ対応講座受講証を授与いたします。

### 【キャンセルポリシー】

イベント申込期間中のキャンセルについては、振込手数料を控除した金額の返金振込対応になります。

ただし、イベント申込期間終了後のキャンセルについては、ご返金致しません。

## 会場案内



住所: 東京都杉並区上荻1-2-1 Daiwa 荻窪タワー16階  
最寄駅: JR中央線・地下鉄丸の内線「荻窪」駅 北口徒歩3分

# SPN JOURNAL

危機管理の理論と実践

旬な危機管理の情報をお届けしています

『SPN JOURNAL Online』

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

## ■本件に関するお問い合わせ先

株式会社エス・ピー・ネットワーク

〒167-0043 東京都杉並区上荻1-2-1 TEL:03-6891-5557 FAX:03-6891-5570

mail: [infodesk@sp-network.co.jp](mailto:infodesk@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。