



# クレーム・カスハラへの実践対策セミナー

## ～従業員を守れ！組織はいかに取り組むべきか～

2022年に厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公表して以降、カスタマーハラスメント対策の重要性が認識され、2023年にはカスハラを原因とした精神障害を発症した場合は労災認定されることにもなりました。運輸業界や金融業界、サービス業界、IT業界等でもカスハラ対策が着々と進んでおり、旅館業法も改正され、今後、ホテル事業者での対策も推進されます。当社でもマニュアル作成や研修等、多数支援を行っています。

このセミナーでは、もはやカスハラ対策が必須の状況を受けて、企業として整備すべきカスハラ対策の要諦について、当社のロングセラー書籍、「クレーム対応の『超』基本エッセンス」の著者であるクレーム・不当要求対応の専門家が解説します。

### 開催日時

2024/3/12 (火)

14:00～15:30 (受付開始 13:30より)

受講料：**無料**

定員：**84名**

会場：**AP西新宿 6階**

東京都新宿区西新宿7丁目2-4 新宿喜楓ビル

<https://www.tc-forum.co.jp/ap-nishishinjuku/>

### PROGRAM

1. カスタマーハラスメント (カスハラ) 増加の背景とクレーム難化の原因
2. カスタマーハラスメント対策の必要性・重要性
3. 顧客対応の原点の確認=CS対応の原則
  - (1) カスタマーハラスメント対策①～ポリシー策定、行為類型の明確化
  - (2) カスタマーハラスメント対策②～対応要領の標準化=負けない為の危機管理的顧客対応指針5か条
  - (3) CS対応の原則を踏まえた不当要求・カスタマーハラスメントへの対応要領
4. 組織として整備すべきカスタマーハラスメント対策
  - (1) カスタマーハラスメント対策③～フォローアップ体制、メンタルケア、実態把握等
  - (2) 経営陣の意識改革の重要性
  - (3) 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」使用上の注意
5. 参考事例と当社サービスの紹介

※上記プログラムは変更になる場合があります。

### こんな方におススメ！

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

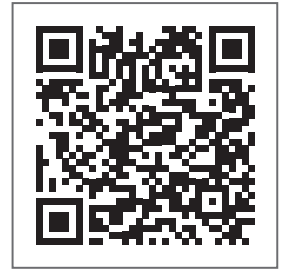
お申込み方法・講師紹介は裏面をご確認ください

# 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、**2024年3月7日(木)**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://info.sp-network.co.jp/seminar/240312-claim.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「3/12クレーム・カスハラへの実践対策セミナー申込み」、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

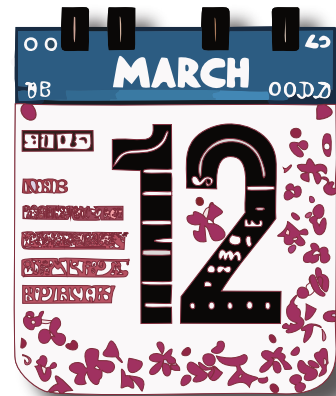
2001年に株式会社エス・ピー・ネットワークに入社。

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わける一方で、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



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。なお、外部に委託することはありません。

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://info.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

