

クレーム・カスハラには
5ヶ条で臨め!

危機管理的 顧客対応指針5ヶ条の 活用を考える

～事例を踏まえた読み解き～

本年2月東京都が「カスハラ防止条例」の年内施行に向け動き始めました。東京都の発表により、社会的な動きも拍車がかかってきた状況がみえます。気を付けるべきは、条例が施行されるから対策に取り組むという考えではなく、“当社の従業員は当社が守る”という考え方が必要であるということです。問題となっているカスハラは、条例に左右されて整備する問題ではなく、自社が先駆けてでも行うべき対策です。

そこで、SPNでは過去より当社実践対応理論である5ヶ条を提唱してきましたが、この5ヶ条がどのように実践で活用できるものであるか、実例を題材にして改めて解説してまいります。是非、カスハラ対策整備にお役立てください。

開催日時

2024/6/19 (水)

14:00～15:00 (受付開始 13:30より)

受講料: **無料**

定員: 102名

会場: AP西新宿 4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/>

JR「新宿駅」中央西口から徒歩6分・小田急線/京王線「新宿駅」徒歩6分

東京メトロ丸の内線/都営新宿線「新宿駅」徒歩6分

大江戸線「新宿西口駅」D5出口徒歩1分・西武新宿線「西武新宿駅」徒歩5分

こんな方におススメ!

総務・人事部門、顧客対応部門、
営業部門、従業員相談窓口など

PROGRAM

- 1.なぜ、5ヶ条が必要であるのか
- 2.第1条を理解していればこのような事態は…
- 3.第3条を把握していることで抜かりなし!
- 4.第4条を意識すれば自ずと対処は見えてくる!
- 5.第5条を熟知すれば対応は迅速化する!
- 6.第2条を切り分けることは対応の基盤となり得る!

※上記プログラムは変更になる場合があります。

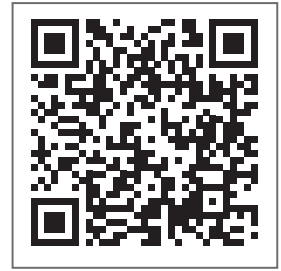
お申込み方法・講師紹介は裏面をご確認ください

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6月14日(金)**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/240619-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「6/19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



森田 久雄

Morita Hisao

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。

2024年3月6日 J-WAVE「STEP ONE」にカスハラ対策のコメンテーターとして生出演

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いません。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