

カスタマーハラスメント対応研修

～カスハラに負けない為の実践対応セミナー～

沖縄
開催



東京都が「カスハラ防止条例」の施行に向け動き始めましたが、既に報道されているように、労働施策総合推進法の改正案にも企業としてのカスハラ対策の実施が盛り込まれる為、カスハラへの対応は沖縄県においても必須の状況になります。県内でもカスハラへの対応指針を掲げる企業が増えてきておりますが、お客様対応の担当者は、「自分の対応が間違っていたのではないか」「何でここまで言われなければならないのか」などの不安やストレスが掛かる状況は変わっておりません。

当社では過去より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活用できるのか、また、カスタマーハラスメントを取り巻く概況や体制整備の勘所をいち早く解説します。

開催概要

日時：2025年3月10日(月)

14:00～15:30 (90分)

(受付開始13:30～)

定員：80名

受講料：無料

会場：沖縄産業支援センター
1階 104号室



沖縄県那覇市字小禄1831番地1 TEL:098-859-6234
<https://www.okinawa-sangyoushien.co.jp/>

PROGRAM

カスハラに負けない為の実践対応術

- (1)クレーム対応難化の要因とクレマーの思考回路
- (2)クレーム対応に関する重要な視点
- (3)危機管理的顧客対応指針5か条
- (4)不当要求・カスハラ対応の極意
- (5)ケーススタディ

～不当要求・カスハラのあるある事例への対応要領:5か条を使って



※上記プログラムは変更になる場合があります。

申込方法

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、2月28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。

◆セミナーご紹介ページ

<https://info.sp-network.co.jp/seminar/250310-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「3/10 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。



紹介ページ



メールQRコード

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1月、株式会社エス・ピー・ネットワーク入社。悪質クレーム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他、コンプライアンスや反社会的勢力対応、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、大学での講義等を担当する。

クレーム対応・不当要求対応に関する実践的対応ノウハウを危機管理的顧客対応指針5か条として体系化した様な危機管理のテーマに関する指針等の開発や原稿の執筆、専門家として取材への対応（日本経済新聞社、読売新聞社、ワールドビジネスサテライト他）を行う。

【主な著書】

クレーム対応の「超」基本エッセンス 初版～新訂第2版（2022年・第一法規）ほか多数

【所属等】

国際危機管理学会 総合危機管理学会（監査役）

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）

■お問い合わせ先

株式会社エス・ピー・ネットワーク

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

本 社

〒167-0043 東京都杉並区上荻1-2-1 TEL:03-6891-5556 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 〒460-0008 名古屋市中区栄2-10-1 TEL:052-857-0171 FAX:052-857-0172

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



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が付与されるものです。

