

カスハラに耐えるのではなく、 負けないための理論武装！

対応の理由が明確化すれば 自信ある対応に繋がる



株式会社エス・ピー・ネットワークでは、この度カスタマーハラスメント実践対応セミナーを開催いたします。折しも、労働施策総合推進法の改正に伴いカスハラ体制整備が進められる中、日々現場で直接顧客対応に携わる方々が日常業務において発生するクレーム・カスハラへの対応要領を事例と共に学んでいただく機会としてご用意いたしました。カスタマーハラスメントに耐えるのではなく、負けない為の理論武装を習得いただける場です。ぜひご参加ください。

概要

日時：**2025年9月11日(木)**
14:00～15:30

※13:30より受付開始

場所：愛知県産業労働センター
ウィंकあいち 1302会議室



愛知県名古屋市中村区名駅4丁目4-38
<https://www.winc-aichi.jp/access/>

参加費：無料

定員：50名 (先着順)

こんな方におすすめ

- ・経営幹部・役員（人事・お客様対応・コンプライアンス部門担当）
- ・店舗管理マネージャー
- ・お客様相談室担当者など

PROGRAM

1. 労働施策総合推進法によるカスハラの法制化
【危機管理的顧客対応指針5ヶ条による理論武装】
2. 初期対応は慎重かつ冷静に対応せよ！～第1条
3. 初期対応では、3つの基本を徹底せよ！～第3条
4. お客様の話は4つの要素の使い分けを意識せよ！～第4条
5. お客様の要求に応じるかは、5つの基準で判断せよ！～第5条
6. クレームと不当要求は似て非なるもの。対応時は考え方を切り替えよ！～第2条
7. 参考資料 「関係法令」と「このような場面に遭遇したら」

※内容は変更になる場合があります

講師 紹介

森田 久雄 総合研究部 総合研究課 専門研究員

2002年当社に入社し、全国展開するディスカウントストアにて、危機管理要員として不当要求、暴力団排除への実践対応、窃盗犯の検挙並びに、店舗における防犯及び防災に関するコンサルティング業務を行う。

2004年より、東京西部から埼玉県に多店舗展開を行うドラッグストアにて、不当要求、店舗の安全運営に伴う全般的なコンサルティング業務を行う。

2005年より、本社総合企画本部に配属となり、現場での経験を活かし「クレーム・不当要求への実践対応」セミナーを全国で行う。年間を通して、平均100本以上のセミナーを行い、座学、ロールプレイングのクレーマー役で好評を頂き、ロールプレイングを伴うセミナーの依頼が多く、2025年の現時点まで継続している。また、

セミナー講師を務める傍ら、企業よりカスハラ（不当要求）対応、ストーカー、不祥事など、多岐にわたりご相談を多く受けており、相談件数においては、年間通して200件以上にアドバイスしており、一度アドバイスした企業からは、以後、継続してご相談を頂いている。

2014年~2017年札幌営業所所長

2017年~2021年沖縄営業所設立所長

【出演】

・2024年3月6日 FMラジオ J-WAVE「STEP ONE」

・2024年5月24日 フジテレビ ノンストップ！

コーナー「ノンストップサミット」

申込 方法

下記URLの、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、9月8日23:59 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。

◆セミナーで紹介ページ

<https://info.sp-network.co.jp/seminar/250911-nagoya>

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「9/11 名古屋セミナー申込み」、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

【個人情報の取扱いについて】

ご入力いただきました個人情報は、弊社セミナーに関する目的に利用し、登録後は、弊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。ただし、弊社は事業運営上、必要に応じて個人情報の取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弊社と同等、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。

お客さまよりご入力いただく個人情報の内容は任意といたしますが、弊社が依頼する情報の提供がない場合、内容が正確でない場合は、セミナーへの参加およびセミナー動画配信サービスの提供、ならびに、弊社の開催する各種セミナー、その他のサービスのご案内、弊社会員サービスのご提供および弊社会員サービスの改善に支障をきたす場合がございますのでご了承ください。

弊社では、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、弊社では、本人からの求めにより、弊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・削除、利用の停止・消去、第三者への提供の停止、第三者提供記録の開示に応じます。

【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 名古屋支社 TEL:052-857-0171

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

nagoya@sp-network.co.jp（担当：森本、荘田、尼田）



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:03-6891-5556	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