

義務化目前！ カスハラのプロが説く対応実務！

実践で使えなければ意味がない！カスハラに負けない秘訣を徹底解説！



クレーム・不当要求対応支援のプロ『エス・ピー・ネットワーク』がカスハラに負けないフレームワークを伝授いたします！
10月1日に施行が迫る労働施策総合推進法。既に対策済みの企業様も多いかと思いますが、実際にクレーマーやカスハラ行為者に対峙する従業員様の心構えは万全ですか？陥りがちなのは、組織としてのルールは決めたとしても、うまく使いこなせず、行為者の圧に負けてしまう…なんてことも少なくありません。長年にわたってクレーム・不当要求の対応実務を経験している当社では、不当要求・カスハラに負けない対応術『危機管理的顧客対応指針5カ条』を構築しており、そのノウハウをこのたびのセミナーにおいて完全レクチャーいたします。皆様のご参加をお待ちしております。

開催概要

日時：2026年**9月18日**(金)

14:00~17:00(受付開始13:30~)

受講料：会員 無料

非会員 5,000円/1名(税抜)

SPクラブ会員以外の企業・団体様には
事前支払いをお願いしております。

【キャンセルポリシー】

イベント申し込み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となります。
ただし、イベント申し込み期間終了後のキャンセルに
ついては、ご返金いたしません。

会場：AP大阪茶屋町

定員：**48名**(1社2名まで)

※参加者が一定数に満たない場合は、
中止になる場合があります。予めご了承ください。

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ーマーの思考回路
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カ条
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カ条を使って



※上記のプログラムは変更になる可能性があります。

申込 方法

下記URLのフォームからお申込みください。

申込締め切り: **2026年9月14日(月)**

※締切後の受付はできかねますので、お早めにお申し込みください

◆セミナー詳細・お申込みはこちら↓

<https://info.sp-network.co.jp/seminar/260918-osaka>

※お申込みフォームも上記URLからアクセスしてください。



詳細・お申込み

講師 紹介

西尾 晋 Nishio Shin

執行役員 (CS企画推進部担当) 主席研究員



悪質クレームや緊急事態対応などのクライシス対応支援を数多く手掛けるほか、コンプライアンスや、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、企業危機管理セミナー、大学の講義まで幅広く担当する。

【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)

会場案内図

会場: AP大阪茶屋町



大阪府大阪市北区茶屋町1-27 ABC-MART梅田ビル8F Gルーム
<https://www.tc-forum.co.jp/ap-umedachayamachi/>

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に付与されるものです。

