



クレーム対応力向上道場

～カスタハラへの対応も見据えて鉄壁の5か条を学ぶ～

クレーム・不当要求対応支援のエキスパート『エス・ピー・ネットワーク』が今、企業に求められるカスタマーハラスメント対策を徹底解説!!

昨年、労働施策総合推進法が改正され、本年10月1日に施行される予定です。

既に多くの企業が体制整備を進められていると思いますが、現場ではクレーム対応に苦慮されている声をよくお聞きます。

カスタマーハラスメントから従業員を守るために必要な現場対応について、当社が創業以来積み重ねた実践に裏付けられたノウハウを、“明日から使える”カスタマーハラスメント実践対策【5か条】として、本セミナーで実演を交え解説させていただきます。

みなさまの現場対応力向上の一助になれば幸いです。

開催日時

2026年 **9月17日** 木

14:00～16:30 (受付開始 13:30より)

受講料：**無料**

定員：50名

会場：ウインクあいち 1101室

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

PROGRAM

1. クレーム対応が難しくなった要因と対応に苦慮する原因を探る
 - (1) クレーム難化の背景
 - (2) クレーマーやカスタハラを行う人達の特徴
 - (3) カスタハラ案件への対応の留意点
 - (4) カスタハラ対応に関する考え方～カスタハラになる要件も含めて
2. 危機管理会社が使う負けないための鉄壁のノウハウ～危機管理的顧客対応指針5か条
 - (1) クレーム対応における躓きの石
 - (2) 「クレーム対応における通説」の問題点
 - (3) 危機管理的顧客対応指針5か条の発想と概要・狙い
 - (4) 危機管理的顧客顧客対応指針5か条の詳細解説
※ロールプレイングとケーススタディを行います
 - (5) 不当要求対応の極意
※ロールプレイングとケーススタディを行います
 - (6) 不当要求「あるある」事例の検討
3. その他、押さえておくべき事項に関する補足
4. 質疑応答

※上記プログラムは変更になる場合があります。

こんな方にオススメ

- ・ 経営者・管理職（総務人事・お客様対応部門担当者・コンプライアンス部門担当者）
- ・ 社内研修担当者、店舗管理マネージャー
- ・ お客様相談担当者

など

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。

申込締切: **2026年9月14日** 月

※定員となり次第締め切らせていただく場合がございますため、お早めにお申込みください。

<https://info.sp-network.co.jp/seminar/260917-nagoya>



詳細・お申込み

◆ 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「9/17クレーム対応力向上道場セミナー申込み」、

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

株式会社エス・ピー・ネットワーク
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。



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)

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	〒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

SPN
Security Protection Network