株式会社エス・ピー・ネットワーク 企業危機管理セミナー　　協賛：株式会社愛媛銀行 AIGパートナーズ株式会社

～長年、実践で対応を行う企業だからこその実践論での解説～

“カスハラ”から従業員を守れ！
法令遵守に向けた『対策』と『対応』

2026年10月1日改正労働施策総合推進法が施行されました。この法令では、企業及び団体などにカスタマーハラスメントに対する対策が義務化されることとなります。企業及び団体はどのように対策を進めるのか、特に対応への明文化・テキスト化には時間がかかります。どのような内容を盛り込む必要があるのか。
このセミナーでは、特に難しい対応要領について、当社が独自に理論化した危機管理的顧客対応指針5ヶ条を中心に分かり易く解説致します。

開催日

11/26（木）

セミナー　13:30-15:00
相談会　15:15-16:15

受付開始 13:00~

参加無料



定員

70名（1社 2名まで）

開催場所

愛媛県 県民文化会館本館 第2会議室
愛媛県松山市道後町2丁目5-1
https://www.kenbun.jp/access/

こんな方におすすめ！

- 総務・人事部門
- 営業部門
- 危機管理及びコンプライアンス担当部門
- お客様相談室のご担当者　など

PROGRAM

1. 労働施策総合推進法の概要を解説～被害防止と加害防止～
2. カスタマーハラスメント対策体制整備に向けた7つの重要な柱
3. カスタマーハラスメントの重要ポイント～対応要領の明文化～
   （1）お客様対応の基本姿勢～カスタマーハラスメントへの対応も踏まえて
   （2）負けないための実践ノウハウ～危機管理的顧客対応指針5ヶ条
   ①危機管理的顧客対応指針5ヶ条 第1条　初期対応は慎重かつ冷静に対応せよ！
   ②危機管理的顧客対応指針5ヶ条 第3条　初期対応では3つの基本を徹底せよ！
   ③危機管理的顧客対応指針5ヶ条 第4条　お客様の話は4つの要素の使い分けを意識せよ！
   ④危機管理的顧客対応指針5ヶ条 第5条　お客様の要求に応じるかは5つの基準で判断せよ！
   ⑤危機管理的顧客対応指針5ヶ条 第2条　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！
4. 不当要求への対応の極意
   （1）不当要求対応の極意～負けないための勘所
   （2）カスハラに発展した場合の対応要領とそのロジック（理由）

セミナー終了後に無料相談、承ります！事前にお申込みください。（1社15分程度）

主催：SPN Security Protection Network　協賛：愛媛銀行　AIG　AIGパートナーズ

講師紹介

Nishio Shin
西尾 晋
株式会社エス・ピー・ネットワーク
CS企画推進部担当執行役員

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（カスタマーハラスメントを含む）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、企業危機管理アカデミーや外部オープンセミナー、大学での講義まで幅広く担当する。
各種危機管理コンサルティングに携わる一方で、企業危機管理に関する各種事象やリスク対策の研究として、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ヶ条として体系化した他、様々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。
現在は、カスハラ対策に関するエキスパートとして、CS企画推進部にて、自治体、企業等の実践的なカスハラ対策・対応を支援している。

千葉科学大学大学院博士課程後期単位取得期間満了退学。
研究テーマは、事業継続マネジメント（BCP、BCM）。

【主な著書】
クレーム対応の「超」基本エッセンス　（2013年、レクシスネクシス・ジャパン刊）
同　新訂版（2018年、第一法規刊）
同　新訂第2版（2022年、第一法規刊）
同　新訂第3版（2026年、第一法規刊）
企業不祥事の緊急事態対応「超」実践ハンドブック（2015年、レクシスネクシス・ジャパン刊）
中小企業のための災害危機管理対策（2020年、第一法規刊）　その他多数
【所属 等】
国際危機管理学会　総合危機管理学会（監査役）

相談員

Morita Hisao
森田 久雄
CS企画推進部 部長

Okino Yasuyuki
沖野 泰之
大阪支社 部長代理

Fuji Tatsuyoshi
冨士 達由
大阪支社
コンサルティング課 課長

お申込み

下記URLよりお申込みください。
https://info.sp-network.co.jp/seminar/261126-ehime

申込締切　2026年11月19日（木）

※定員になり次第締め切らせていただくことがございますため、お早めにお申し込みください。

詳細・お申込み

■お問い合せ先

株式会社エス・ピー・ネットワーク
大阪支社 コンサルティング課

TEL:06-7709-9760
営業時間：9:00～18:00（土日祝除く）
MAIL:osaka-con@sp-network.co.jp
〒541-0041 大阪府大阪市中央区北浜3-1-22

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。
10861709

© 2026 Security Protection Network Co.,Ltd.