

参加費無料

SP クラブ会員定例セミナー

SPN
Security Protection Network

カスタマーハラスメント からの 組織防衛対策

～理不尽な行為から従業員を守れ!～

こんな方にオススメ!

店舗責任者
お客様相談室担当者
顧客対応部門の責任者
クレーム対応担当者
カスハラ対策担当者など

■概要

顧客による企業の担当者への理不尽な行為や執拗な不当要求の強要等、カスタマーハラスメントが深刻化しています。特に一般消費者をユーザーとするBtoC業態の企業においては、現場のスタッフが疲弊し、休職や離職、モチベーション低下など大きな影響がでている企業が少なくありません。このような状況を放置しては、カスタマーハラスメントが一層深刻化・常態化し、人材流出や甚大なロスの発生をもたらす、企業の競争力や利益率を大きく低下させます。

一方で、現場の担当者は毅然と対応しようにも、決裁者が大事になるのを恐れて、理不尽な行為や要求に耐え、応じるように指示しているケースも決して少なくありません。対策としては、現場の担当者のスキルアップもさることながら、経営幹部の意識改革及びそれに基づく断る方針の明確化、そして組織でカスタマーハラスメントに対抗するための対策、組織作りが不可欠です。

当社ではこれまで、カスタマーハラスメントに直接対応する担当者向けに、実践的な対応指針（危機管理的顧客対応指針5か条）を解説してきましたが、組織防衛の観点から、今回のセミナーでは、カスタマーハラスメントから組織と従業員を守るための方策について、危機管理専門企業として視点を交えて解説します。

講師略歴

株式会社エス・ピー・ネットワーク
総合研究部 上席研究員

Shin Nishio
西尾 晋

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、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。

現在、総合研究部にて、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、各種原稿の執筆を行う。また、千葉科学大学大学院博士課程危機管理学研究科期間満了退学。研究テーマは、事業継続マネジメント。

日経新聞をはじめ、多くの新聞・雑誌からも取材を受けるとともに、専門誌への寄稿等も精力的に行っている。

【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）新訂版（2018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）

【所属 等】 日本危機管理学会、危機管理システム研究学会、国際危機管理学会

日時 2019年 12/5 木

【第一部】講演 15:00～17:00
(受付開始 14:30～)

【第二部】懇親会 17:30～19:00
(無料)

会場

【第一部】大阪産業創造館6F 会議室A・B

【第二部】大阪産業創造館16F
「和献洋彩にん・にん&中華菜館 桃莉」
とうり

定員 50名

PROGRAM

【第一部】

1. カスタマーハラスメントの現状と教訓
～当社アンケートより
2. 顧客対応リスクの変化と企業の課題
3. カスタマーハラスメントに負けないために
経営幹部が認識しておくべきこと
4. マニュアル整備のポイント
(参考) 危機管理的顧客対応指針 5か条

【第二部】

懇親会

※当日の内容と多少異なる場合がございますので予めご了承ください。

お問い合わせ先：株式会社エス・ピー・ネットワーク大阪支社 06-7709-9762 担当：窪、永沼、中田、今田、福嶋

カスタマーハラスメントからの組織防衛対策

お申込み用紙

12/5大阪開催

下記枠内に必要事項をご記入の上、FAXにてお申し込みください。



FAX: 06-7709-9761

貴社名		
氏名	ご出席者①	ご出席者②
	フリガナ	フリガナ
部署名		
役職名		
電話番号		
FAX番号		
メールアドレス		
ご紹介者(企業・団体)		

メールでお申し込みいただくことも可能です

メールでお申し込みの際は、本文に上記項目をお書き添えの上、以下のメールアドレスまでお送りください。



お申し込み用
メールアドレス

osaka@sp-network.co.jp

上記、ご登録内容には個人情報が含まれております。この個人情報は、当社セミナーに関する事柄のみに利用し、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利用させていただき、その他の目的には一切利用いたしません。また、本人の同意なく第三者に提供または外部に委託することは一切ございません。(但し、法令に基づいて第三者提供する場合を除きます。)

個人情報のご記入・ご提出はお客様の任意でございますが、必要な情報が提供されない場合、セミナー参加に支障をきたす場合があります。

取得した個人情報は、当社において、安全管理措置に基づいて適正かつ厳重に保管させていただきます。ご提供いただいた個人情報については、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の請求を当社問合せ窓口に出すことができます。

株式会社エス・ピー・ネットワーク 個人情報管理責任者 管理担当部長 TEL03-6891-5559

会社概要 株式会社エス・ピー・ネットワーク

警視庁・道府県警の出身者をはじめ、企業危機管理に伴う顧客対応・法務・労務・広報等の専門家で構成される企業危機管理サポートの専門企業。各種事案への実務対応から企業不祥事等に伴う緊急対策支援に至る「直面する危機(クライシス)」対策に数多くの実績を有し、その実践対応から導かれた理論に基づき「潜在する危機(リスク)」の発現を未然防止するためのコンサルティングと人的支援を展開する。

パブリックカンパニー(上場企業ならびに健全経営を目指す企業)が直面、対峙する危機について、既に顕在化している若干の危機(ミドル・クライシス)の抽出からその要因の排除、より重大なクライシス化した際の実践対応に至るまで一貫したサービスを提供している。特に反社会的勢力排除や悪質クレーム対応等については、民間企業におけるパイオニア的存在。その社会情勢を反映した先駆的な実践的企業危機管理論は各方面からの支持も厚い。

大学院での研究活動や大学での授業等を通じた実践的な危機管理ノウハウの普及や人材育成にも積極的に取り組んでいる。

会場 <http://shisetsu.sansokan.jp/access.html>



■お問い合わせ先

株式会社エス・ピー・ネットワーク
<https://www.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:03-6891-5556	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	〒450-0002	名古屋市中村区名駅4-23-13	TEL:052-688-7760	FAX:052-688-7761
札幌営業所	〒060-0042	札幌市中央区大通西15-13-12	TEL:011-631-1801	FAX:011-631-1802
広島営業所	〒730-0802	広島市中区本川町2-6-11	TEL:082-532-1127	FAX:082-532-1128
仙台営業所	〒980-0021	仙台市青葉区中央4-10-3	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

