

小売店舗ロス対策、カスタマーハラスメント対策 Web セミナー 見逃し配信あり

コロナ禍における 店舗ロスや カスハラに 組織として どう対応するか

2021.11.9 TUE

14:00~16:35 (三部構成)

※当日のセミナーを収録した動画を期間限定で
「見逃し配信」を行います。お気軽にお申込みください。

見逃し配信公開期間→11.15 MON~11.19 FRI

長引くコロナ禍のなか、万引きなどの窃盗が増加しています。一方、店舗ではロスの本当の要因を把握しておらず、そのような不明ロスが損失の大きな要因となっています。不明ロスの要因を把握し、対策を打つことでロスを削減できます。当社が手掛けたロス削減事例を紹介し、ロスを未然に防ぐ体制づくりのヒントをお伝えします。

カスハラは不当要求を誘発するばかりでなく、従業員のメンタル不調や退職を誘発しかねません。現場におけるカスハラ対応の強化は不可欠です。加えて、本課題に対する体制整備は人材の確保、競争力の強化につながります。カスハラ対策に関しては、現場対応及び組織体制づくりの2コマに分けて、そのヒントをお伝えします。

株式会社エス・ピー・ネットワーク
企業危機管理オープンセミナー

PROGRAM

第1部 14:00 ↓ 14:45	講師：伊藤 岳洋 上席研究員 利益改善に直結する 店舗ロス対策 第1部 おすすめ！ 店舗管理マネージャー / スーパーバイザー	1.はじめに ・コロナ禍による環境変化 ・失業者と犯罪率の相関 ・広がる脅威に対するリスクマネジメント 2.ロスの種類と特徴 ・万引き犯罪 ・従業員の不正 3.ロスの防止策 ・防犯システム ・新たな手口による万引き ・従業員の意識改革、教育プログラム ・商品管理 4.事例紹介 ・取組み事例 ・LMS診断（防犯診断）の有効性（サービス紹介） 5.まとめ
第2部 14:55 ↓ 15:40	講師：西尾 晋 主席研究員 カスタマーハラスメントに 負けないための勘所 第2部 おすすめ！ 店舗管理マネージャー / お客様相談室	1.カスタマーハラスメントの現状と示唆 2.クレーム対応難化の原因と対処すべき課題 3.危機管理的顧客対応指針5か条～不当要求に負けない顧客対応ノウハウ ・危機管理的顧客対応指針5か条 ・よくあるケースでの危機管理的顧客対応指針5か条の使い方（ケーススタディ） ・電子メールでのクレーム対応時の留意点
第3部 15:50 ↓ 16:35	第3部 おすすめ！ 内部監査・統制担当者	4.不当要求・カスタマーハラスメントあるある事例への対応要領～5か条を使って 5.カスタマーハラスメントに負けない組織体制の整備 ・カスタマーハラスメントの現状と組織体制整備における課題 ・カスタマーハラスメントに負けない為に経営幹部が認識しておくべきこと ・マニュアル作成における留意事項

講師紹介、お申込み方法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。

お申込みの締切は、**10月29日（金）（厳守）**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。



ご紹介ページ

◆セミナーご紹介ページ

<https://www.sp-network.co.jp/event-seminar/summary/211109-spn-live.html>

※お申込みフォームも上記 URL からアクセスしてください。

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「11/9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。

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申し出ることができます。

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 TEL:03-6891-5559

講師プロフィール

西尾 晋 Nishio Shin

執行役員（総合研究部担当） 主席研究員

札幌市出身。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。危機管理の顧客対応指針5か条他、危機管理に関する実務ノウハウの体系化や明確化を通じて、広く実践的危機管理の普及に努める。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。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。

伊藤 岳洋 Ito Takehiro

総合研究部 上席研究員

東洋大学大学院経営学研究科ビジネス・会計ファイナンス専攻博士前期課程修了 経営学修士(MBA) 中小企業診断士 日本マネジメント学会会員
青山学院大学経済学部卒業後、金融機関勤務を経て、コンビニエンスストアチェーン本部に勤務。その後エス・ピー・ネットワーク入社。店舗運営にかかわるロス削減のコンサルティングのほか、情報漏えい事案のコンサルティング、企業不祥事における危機管理広報等のクライシス対応支援からコンプライアンス・内部統制支援・スポーツガバナンスまで幅広く担当する。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。

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15-3-12	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	〒980-0811	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