

# クレーム対応の「超」基本エッセンス カスタマーハラスメントに負けない!

## エキスパートが実践する鉄壁の5ヶ条

## 新訂第2版 出版記念セミナー

本書は「クレーム対応の「超」基本エッセンス～エキスパートが実践する鉄壁の5ヶ条」(2013年5月)の新訂第2版です。

昨今、カスタマーハラスメント(以下、カスハラ)が社会問題化する状況を受けて、2022年2月、厚生労働省は、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(以下、厚労省マニュアル)を公表しました。

厚労省マニュアルは、カスハラ対策のベースに企業としての安全配慮義務があることを明らかにした上で、カスハラ対策の概要(対応要領及び組織体制)について、企業の実例を盛り込みながら解説しており、カスハラ対策に悩んでいる企業にとっては、有用な資料といえるでしょう。

しかしながら、厚労省マニュアルの内容には、課題やミスリードの危険がある記述もあります。課題(1.経営者・経営幹部に対する記述が弱い、2.定義・基準・対応要領が、実際の現場では使いにくい)を認識し、自社の現状に合わせて補強・カスタマイズしていくことが重要です。

本セミナーでは、不当要求やカスハラに負けない当社の実践ノウハウ、危機管理的顧客対応指針5ヶ条を解説するとともに、カスハラに対してどのように活用するか、対応要領に留まらず安全配慮義務を果たすために企業として実施すべきカスハラ対策は何か、厚労省マニュアルを今後活用していく上での留意点は何か等について、著者が直接解説します。



ミドルクライシス® マネジメント Vol.2  
クレーム対応の「超」基本エッセンス (新訂第2版)  
著者: 株式会社エス・ピー・ネットワーク  
発行: 株式会社第一法規  
価格: 販売価格: 2,800 (税別)  
※SPクラブ会員企業は、特典として贈呈予定

## PROGRAM

1. カスタマーハラスメントの概要と厚生労働省マニュアル
2. 厚生労働省マニュアルの評価と課題  
～使える部分と補強が必要な部分の見極め
3. 危機管理的顧客対応指針5ヶ条  
～改めて内容を概説
4. 現場におけるカスタマーハラスメント対策  
～危機管理的顧客対応指針5ヶ条の使い方
5. 組織として整備・運用すべきカスタマーハラスメント対策
6. まとめ

※内容は変更となる場合がございます。予めご了承ください。

## こんな方におすすめ!

経営幹部・役員(人事・お客様対応・コンプライアンス部門担当)、店舗管理マネージャー、お客様相談室担当者など

開催日 2022年 7月14日(木)

時間 14:00～15:30 (受付開始13:45)

開催方法 Web開催

受講料 無料

お申し込み方法・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。

お申込みの締切は、7月11日（月）（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/220714-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](mailto:infodesk@sp-network.co.jp)

件名に「7/14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。

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務に利用し、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。なお、外部に委託することはありません。

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 管理部 部長あて  
営業時間：月～金 9:30～17:00（土日祝および年末年始は休業）

## 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。危機管理的顧客対応指針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。

## ■書籍ご案内ページ■

書籍のご案内（当社HP）



<https://www.sp-network.co.jp/column-report/column/books/basic-essence2.html>

書籍購入ページ（第一法規）



<https://www.daiichihoki.co.jp/store/products/detail/104456.html>

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:03-6891-5557	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	〒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
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