

20年以上にわたり不当要求対応を専門に手がけてきた
株式会社エス・ピー・ネットワークの企業危機管理セミナー

危機管理会社のクレーム対応術

～不当要求やカスタマーハラスメントに負けない実践的ノウハウを公開～

札幌営業所
主催



昨今カスタマーハラスメントが社会問題化する状況を受け、2022年2月に厚生労働省が、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公表したことで、より一層、企業は従業員に対する安全配慮義務を求められる時代になりました。

本セミナーでは、2022年7月に開催した「クレーム対応」をテーマとした大好評の内容を題材として、カスタマーハラスメントに対応するための対応術を解説いたします。

●クレーム対応術 3つのポイントを解説!

POINT1 カスタマーハラスメントの
定義・概要

POINT2 企業が整備すべき、
顧客トラブルの対応体制

POINT3 不当要求、カスタマーハラスメント
に負けないためのメソッド

こんな方におススメ!

- 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

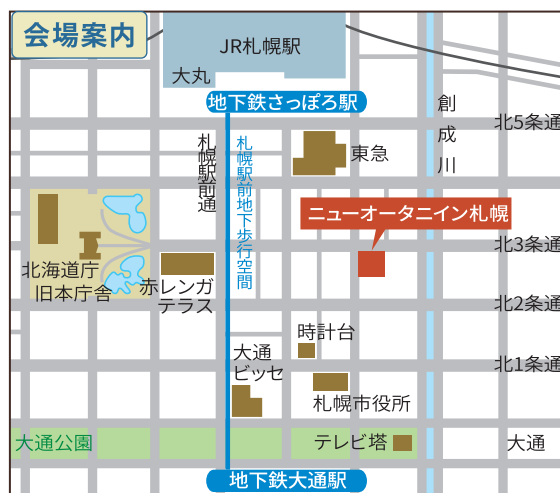
開催日時 **2023年3月8日(水)**
14:00~15:30
(13:30受付開始)

定員 **25名** (1社2名様まで)
※定員になり次第、受付を終了させていただきます。

参加費 **無料**

開催場所 **ニューオータニイン札幌 2階 北星の間**
北海道札幌市中央区北2条西1丁目1番地

※ご来場の際は、新型コロナウイルス感染防止対策にご協力ください。(マスクの着用・入室時の検温・手の消毒等)



- JR札幌駅より8分
- 地下鉄南北線さっぽろ駅より6分

お申込み、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、**3月7日(火)**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。

- ・1社につき2名までの申込となります。
- ・複数名参加される際は、代表者の方のみ申込みください。
- ・申込は先着順にて締め切ります。



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/complaint-2023.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「3/8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

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柄に利用し、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いません。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

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）

● 講師紹介

森田 久雄 Morita Hisao 総合研究部 上席研究員

2002年当社に入社後、東京本社人的支援部門にて、企業より依頼を受け不当要求対応、反社会的勢力対応などを実践対応し、その後、企画部門にて実践経験を活かし、数多くの実践対応セミナーを講演する。依頼が多い年で年間100本を超える。

2014年札幌営業所所長として北海道札幌市に赴任後、北海道全域の企業に危機管理の視点より、リスク及びクライシスに関する様々な事案のアドバイスを行う傍ら、不当要求、コンプライアンスを中心に講演活動を行う。その後、沖縄営業所立ち上げのため、2017年8月に那覇市内に移住し同年9月1日に沖縄営業所を開設する。4年間沖縄の企業に様々な危機管理を実践。2021年7月東京本社に戻り現在に至る。

【資格】警備員指導教育責任者資格4号保持

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。

SPN
Security Protection Network

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