

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～

協賛：株式会社公文教育研究会

大阪支社
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

開催日時

2023年 **3月10日(金)**

14:00~16:00
(13:30受付開始)

定員

90名 ※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

公文教育会館 B1 公文ホール
大阪府大阪市淀川区西中島5丁目6番6号

※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)



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「3/10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。当社は事業運営上、必要に応じて個人情報の取り扱いを外部に委託することがあります。外部への委託に際しては、個人情報の管理水準が当社と同等、またはそれ以上の企業を選定し、適切な管理、監督を行います。

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
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

西尾 晋 Nishio Shin 執行役員（総合研究部担当）主席研究員

2001年に株式会社エス・ピー・ネットワークに入社。

不当要求カスタマーハラスメント対応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ほか、コンプライアンス、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、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、各種コンサルティングに携わる一方で、企業不祥事やリスク対策の研究、各種原稿の執筆を行う。

【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）、同新訂2版（2022年、第一法規）『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）

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