

不当要求・カスハラには こうして対応する！

～5ヶ条を使った実践を学ぶ～

カスタマーハラスメントが社会問題になっていますが、貴方の企業では、不当要求やカスハラにどのように対応しますか？

今回のセミナーでは、実際の不当要求・カスハラの「あるある」事案に対して、当社が提唱する「危機管理的顧客対応指針5ヶ条」を用いて、どのような対応をすればよいのかについて、SPクラブ会員の皆様限定で、対応シミュレーションを学んでいただきます。

当社が誇る不当要求・カスハラ対応のエキスパートが、実際にどのような点に着眼し、どのような手順、どのような思考回路で、事案対応を行うのか、ご参加いただいた皆様にも実際に参加いただきながら、理解していただきます。SPクラブ会員限定の5ヶ条実践編。ぜひ、奮ってご参加ください。

こんな方におすすめ！

管理職（総務人事・お客様対応・部門担当）、店舗管理マネージャー、お客様相談室担当者

- ・毅然、落ち着いた状態でクレーム対応することに課題を感じている方
- ・常識からかけ離れている要求の対応に悩んでいる方 など

※クレーム対応の経験問わず、ご参加いただけます

開催日時

2023/11/28 (火)

2023/11/29 (水)

2days開催
(内容は同一です)

2部構成(受付開始14:30～)

第1部:15:00～17:00

5ヶ条実践編(対応シミュレーション)

第2部:17:30～19:00

情報・意見交換会、事案相談会
(近隣店舗にて立食形式で実施)

受講料: 無料

定員: 30名 (1社2名様まで)

定員数に達し次第お申込みを締め切らせていただきます。

会場 エス・ピー・ネットワーク本社会議室

東京都杉並区上荻1-2-1 Daiwa 荻窪タワー16F

PROGRAM (第1部 詳細)

15:00～15:20	5ヶ条の考え方をレクチャー
15:20～15:40	①個人ワーク:クレーマー音声視聴&ワーク
15:40～16:00	答え合わせ
16:00～16:10	休憩
16:10～16:30	②個人ワーク:クレーマー音声視聴&ワーク
16:30～16:50	答え合わせ

※席数に限りがあるため、同一申込者による複数日程の申込みは、ご遠慮ください。

第2部までご参加いただく方のみ、お申込みください。



お申込み方法・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、**11月21日（火）（23:59）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。**

お申込みする際は、どちらの日程に参加するか、記載するようにお願いいたします。



ご紹介ページ

◆セミナーご紹介ページ

<https://www.sp-network.co.jp/limited/202311-kasuhara.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「不当要求・カスハラセミナー申込み」、本文に①参加する日程（11/28、または11/29）、②お名前、③貴社名、④部署名、⑤電話番号、⑥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

メイン講師紹介

西尾 晋 Nishio Shin

執行役員(総合研究部担当) 主席研究員

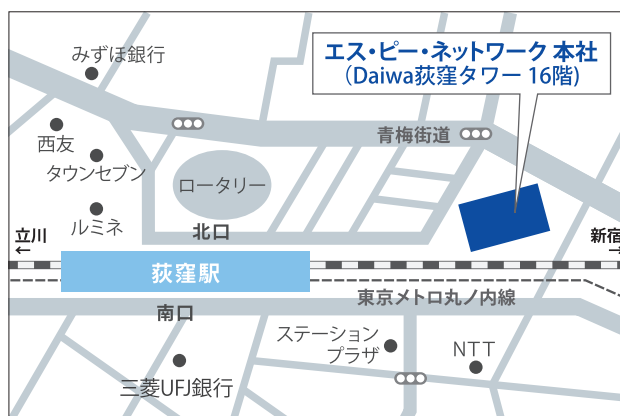
2001年に株式会社エス・ピー・ネットワークに入社。

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。

【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

会場案内



住 所: 東京都杉並区上荻1-2-1 Daiwa 荻窪タワー16階
最寄駅: JR中央線・地下鉄丸の内線「荻窪」駅 北口徒歩3分

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

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)

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が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

