

カスタマーハラスメントへの実践対応要領と 体制整備に向けた 7 つの柱

～危機管理会社が使う負けない対応術も公開～

講師 にしお
西尾 しん
晋 氏

株式会社エス・ピー・ネットワーク
執行役員（総合研究部担当）

日時 2024年10月16日（水）午後1時30分～午後4時30分

- このセミナーは会場受講または Zoom 受講のいずれかを選択いただけます。（1週間動画配信あり）
- 当日のご参加が難しいお客様には、後日動画を配信できます（2週間）。日程指定も可能です。

カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）が社会問題化しており、東京都による条例制定や厚生労働省による法制化もほぼ確実な状況になっています。カスハラをめぐる裁判では、企業に安全配慮義務違反を争点とした裁判も起こされており、顧客対応は、いまや、単なる接客・接遇の域を超え、コンプライアンスや危機管理の重要なテーマの一つになっています。実質的にも、不当要求やカスハラは、企業経営に大きなロスをもたらしますが、その中でも、担当者に大きなストレスを与える精神的ロスやそれが原因で貴重な従業員の退職等を誘発する人材流出ロスは、現場の競争力や人員確保に大きな影響を与えることから、企業経営の観点からも看過できない重要な経営課題となっています。もはやカスハラ対策を行っていない企業では人材が確保できない時代になっています。

このセミナーでは 30 年に渡りクレーマー等のカスハラ対応を直接または間接的に対応・支援してきた国内随一の危機管理会社で自身も多くのカスハラ対応を手掛け、多くの取材対応や書籍執筆もしている危機管理・カスハラ対策の専門家が、カスハラに負けないための対応の対応術・勘所と、法制化や安全配慮義務を踏まえたカスハラ対策のための体制整備の要諦について、解説します。

1. カスハラをめぐる現況と企業にとってのリスク

- (1) カスハラの現況
- (2) 不当要求・カスハラが企業にもたらすロスやリスク
- (3) カスハラ対策の必要性・重要性

2. カスハラ対策整備に向けた 7 つの柱

- (1) 自社のカスハラの被害・実態の把握→自社にあわせた対策の出発点
- (2) カスハラ対応ポリシー（方針）の制定・明確化→「企業姿勢」を示す
- (3) カスハラへの対応要領の明確化→対応要領と打ち切るためのロジックが重要
- (4) マニュアルの作成→方針や定義・行為類型・対応要領を明文化：根拠作り
- (5) カスハラに関する研修の実施→フォロー体制と対応要領を従業員に周知
- (6) カスハラ対応時のフォロー・サポート体制の整備→孤立させない。安心感の醸成
- (7) メンタルケア、従業員の保護対策の整備と運用徹底→SNS 含む法的対応体制

3. カスハラに負けない為の実践対応術

- (1) クレーム対応難化の要因とクレーマーの思考回路
- (2) クレーム対応に関する対応ノウハウに関する重要な視点
- (3) 危機管理的顧客対応指針 5 か条
- (4) 不当要求・カスハラ対応の極意
- (5) ケーススタディ～不当要求・カスハラの「あるある事例」への対応要領：5 か条を使って

【講師紹介】

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、大学での講義等を担当する。

クレーム対応・不当要求対応に関する実践的対応ノウハウを危機管理的顧客対応指針 5 か条として体系化した様な危機管理のテーマに関する指針等の開発や原稿の執筆、専門家として取材への対応（日本経済新聞社、読売新聞社、ワールドビジネスサテライト他）を行う。

【主な著書】クレーム対応の「超」基本エッセンス 初版～新訂第 2 版（2022 年・第一法規）ほか多数

【所属 等】国際危機管理学会 総合危機管理学会（監査役） ※録音・ビデオ撮影はご遠慮下さい。

主催 **金融財務研究会**
<https://www.kinyu.co.jp>

Facebook : <https://www.facebook.com/keichoken>
Twitter : <https://twitter.com/keichoken05>
Blog : <https://www.kinyu.co.jp/blog/>



開催日

2024年10月16日(水)
13:30~16:30

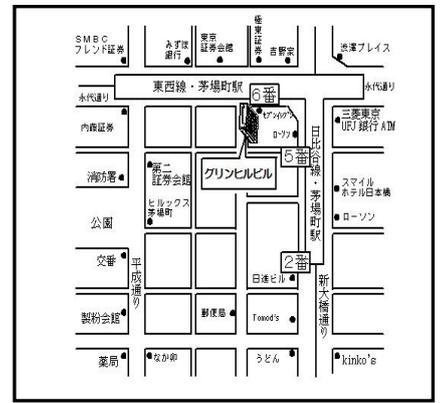
会場

茅場町・グリーンヒルビル
金融財務研究会本社 セミナールーム

東京都中央区日本橋茅場町 1-10-8
TEL 03-5651-2030

地下鉄東西線・日比谷線 茅場町駅
6番出口より徒歩1分(開場は開演の30分前です。)

【Zoom 受講の場合】インターネットに繋がるパソコンがあれば、どこでも受講できます。当日のご参加が難しいお客様には、録画した動画を後日配信することが可能です。



参加費

1名につき35,000円(消費税、参考資料を含む)
1社2名以上同時に参加お申込みいただいた場合、お2人目から1名につき30,000円。追加申込みの場合はその旨ご記入下さい。

申込先

金融財務研究会 ホームページ <https://www.kinyu.co.jp/>
〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 1-10-8 グリーンヒルビル
TEL 03-5651-2030 FAX 03-5695-8005

申込方法

上記ホームページの申込欄からお申し込み下さい。参加申込書を FAX 又は郵送いただいたお申し込みも承ります。折り返し受講証と請求書を郵送致します。参加費は下記の普通預金口座に開催日前日までにお振込み下さい。(但し経理の都合等で間に合わない場合は、ご連絡いただければお待ちいたします。)クレジットカードもご利用いただけます。参加費の払戻しは致しませんので、当日ご参加にならない場合は、代理の方のご出席あるいは当社および経営調査研究会主催の他のセミナーへのお振替をお願いします。(但し新しいセミナーの参加費との差額が2,000円以上の時は差額をお支払いいただきます。また、振替は1年以内にお願いたします。)

ご記入いただきました個人情報にはセミナーの開催のために使用させていただきますが、漏洩などがないよう最善の予防、是正に努めます。詳しくは弊社ホームページをご覧ください。

普通預金 口座名 (株)金融財務研究会

三菱 UFJ 銀行 本店 1642356 三井住友銀行 本店営業部 7397637
三菱UFJ信託銀行 本店 2818151 みずほ銀行 東京営業部 1427715
三井住友信託銀行 本店営業部 2993982 りそな銀行 東京営業部 1693669

◇クレジットカードは Visa、Mastercard、American Express、JCB、Diners Club、Discover がご利用いただけます。

----- 切らずにこのままお送り下さい -----

カスタマーハラスメントへの実践対応要領と
体制整備に向けた7つの柱

FAX 03-5695-8005

【会場または Zoom】 10 / 16

参加申込書

2024年 月 日

下記に✓を入れてください。 <input type="checkbox"/> 会場受講 <input type="checkbox"/> Zoom受講 <input type="checkbox"/> 後日配信 弊社からのお知らせ、メルマガの送信を <input type="checkbox"/> 受信する <input type="checkbox"/> 受信しない 講師へのメールアドレス開示に <input type="checkbox"/> 同意する <input type="checkbox"/> 同意しない クレジットカードをご利用の場合は下記に✓を入れて下さい。 <input type="checkbox"/> クレジットカード利用 セミナーコード* 2895 (Aud-k242895)	会社名	TEL FAX		
	所在地	E-Mail 〒		
	参加者ご氏名	部課名		
	〃	〃		
	〃	〃		
	書類送付先 (同上の場合記入不要)	ご担当者 TEL	部課名 FAX	

お申込の翌日には「受講証・請求書」を発送しておりますが、お手元に届かない場合は、弊社までご連絡下さい。