

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）

販売期間 2025年1月31日（金）まで

（2024年10月16日（水）収録：約3時間）

- このセミナーは収録したセミナーを動画配信でご視聴いただけます。視聴期間は2週間です。
- 参加費をお振込みいただいた後に、視聴ページURLとログイン情報をメールでお送りします。

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他、様々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。



販売期間

2025年1月31日（金）まで

※収録日：2024年10月16日（水）【約3時間】

視聴ページのログインIDを発行後、2週間ご視聴が可能です。
資料は、ログイン後に視聴ページからダウンロードしてご利用いただけます。
（資料の無断複製はご遠慮ください）

参加費

35,000円（消費税を含む）

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又は郵送いただいでのお申し込みも承ります。請求書をお送りいたしますので、下記口座にお振込ください。クレジットカードもご利用いただけます。

ご入金確認次第、視聴用URLとログインID、パスワードをメールでお送りいたします。（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。）

ご記入いただきました個人情報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

【アーカイブ】

参加申込書

FAX 03-5695-8005

年 月 日

ご連絡・講師へのご質問等ご記入下さい 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	会社名	TEL FAX		
	所在地	E-Mail		
	参加者ご氏名	〒		
	〃	部課名	〃	
	〃	〃	〃	
	〃	〃	〃	
セミナーコード 853a (Aud-k900853a)	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。