

～参加費無料～

2016年7月

SPクラブ危機管理セミナーのご案内



繁忙期目前！ 不当要求に負けない対応法

～勝つ必要はない、負けなければ良い～

その昔、反社会的勢力による不当要求行為が続発し、企業の対応者側は頭を悩ませていました。

現在は暴力団対策法や暴力団排除条例が施行され、反社会的勢力による不当要求行為は激減したと言っても過言ではありません。しかし、不当要求行為自体が無くなる事はなく、反社会的勢力に変わり一般顧客による不当要求行為が続発しているのが現状です。

なぜ、一般顧客が不当要求行為に出るのか、そこには必ず要求者側の思惑が存在しており、どうすれば要求を通す事ができるのかという思考錯誤が存在しています。

不当要求を出す一般顧客と、その不当要求に対応しなければならない従業員、その対応にはどのような心理が存在しているのか？出す側と受ける側のどちらに優位性が存在するのか？相手の心理をよく理解し敵を知ることで、対応の優位性を確保する事ができます。また、対応自体では明確化した対応法により、対応者の冷静な判断と自信を兼ね備えることができ、対応への怖さも自然と無くなり、この心理戦にも似た不当要求対応を制する事ができるのです。

企業の繁忙期を目前にし、続発する不当要求対応に勝つのではなく“負けない対応”について、当社が提唱する「5カ条」を基本に解説いたします。

【講師プロフィール】

株式会社エス・ピー・ネットワーク 総合研究室 部長 西尾 晋 (ニシオ シン)

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、大学での講演・講義まで幅広く対応する。現在、本社総合研究室にて、各種危機管理コンサルティングに携わる一方で、企業危機管理に関する各種事象やリスク対策の研究、各種原稿の執筆等を行う。また、千葉科学大学大学院博士課程危機管理学研究科にて、実践的危機管理に関する研究を行っている。

開催日	2016年7月20日(水)		
時間	14:00～15:30(受付は、13:30より)		
会場	札幌全日空ホテル 24階『白楊』(はくよう)	札幌市中央区北3条西1丁目2-9	
地図	http://www.anahotel-sapporo.co.jp/access/		
定員	40名		
参加費	無料		

◎ご出席、ご欠席にかかわらず、電子メールか FAX のいずれかでご返信ください。

電子メール：infodesk@sp-network.co.jp

FAX 番号：011-631-1802

電子メールの場合、ご出席になる方の「社名」「氏名」「部署名・役職名」「電話番号」「FAX 番号」「メールアドレス」をご記入ください。FAXでのお申込みは、ご返信フォームをプリントアウトいただき、必要事項をご記入の上、FAX 返送願います。

お問い合わせ：株式会社エス・ピー・ネットワーク
札幌営業所 担当：佐藤 和弥 011-631-1801

2016年7月 SPクラブ危機管理セミナー（札幌） ご返信フォーム

◎下記の表にご記入の上、下記FAX番号までご返送ください。



011-631-1802

★ なお、他会場へのご参加も可能です。（ただし、内容は本会場と異なる場合がございます）全国に事業拠点などを置かれている会員企業の皆さまや、出張等により他地域での開催に参加されたい場合など、ご希望により各会場へご参加いただくことも可能です。他会場の開催内容やお申込みは、SPクラブメンバーズサイトの下記URLアドレスにて、随時ご案内しております。

<https://www.sp-network.co.jp/members/seminar-info/>

★ 申込み後、当社より受領のご連絡をお電話かメールにて差し上げます。2～3日中にご連絡が無い場合は、お申込みが届いていない可能性がありますので、当社までご確認をお願いいたします。

※該当するほうにチェックマークをご記入願います。

セミナー ☐ ご出席 ☐ ご欠席

貴 社 名			
	ご出席者①	ご出席者②	ご出席者③
部 署 名 役 職 名			
フ リ ガ ナ			
氏 名	男・女	男・女	男・女
電 話 番 号			
F A X 番 号			
メールアドレス			

◎上記、ご登録内容には個人情報が含まれております。この個人情報は、「SPクラブ危機管理セミナー」に関する事柄のみに利用し、登録後は、弊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利用させていただき、その他の目的には一切利用いたしません。また、本人の同意なく第三者に提供することは一切ございません。（但し、法令に定められた例外事項に該当する場合は除きます）取得した個人情報は、弊社において、安全管理措置に基づいて適正かつ厳重に保管させていただきます。

株式会社エス・ピー・ネットワーク
個人情報管理責任者 TEL:03-6891-5559

株式会社エス・ピー・ネットワークは、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 15001:2006 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。



お問い合わせ:株式会社エス・ピー・ネットワーク
札幌営業所 担当:佐藤 和弥 011-631-1801