

～参加費無料～

2016年10月

SPクラブ危機管理セミナーのご案内



「問題社員」だけではない！ 社内クレームへの類型別対応法

～多発化あるいは潜在化する労務トラブルの火種にどう臨むか～

近年、労働関連法令の改正が相次ぎ、労働訴訟や行政処分でも画期的な判断が示されてきました。その要点は、労働者の心身の健康確保や労使関係の対等化、あるいは労働者間の公平化といった社会的な方向性であり、社員の意識変化に対して経営者・管理職の労務コンプライアンスに対する意識・知識や対応体制の整備が不十分な場合には、厳しい社内クレームを伴った労務トラブルが多発化する懸念があります。

一方で、悪意的・暴力的なクレームは適切に排除せねばなりません。目に見えない労務コンプライアンス違反やリスクを会社が検知し健全な内部統制を機能させるためには、正しいクレームを受け入れ改善していくことは勿論、社内の声なき声（サイレント・クレーム）を能動的に吸い上げていく組織的な仕組みが不可欠です。このように、社内クレームはお客様など社外からのクレームと同様、その類型に応じた対応法を会社ごとに具備することが求められます。

本セミナーでは、数多くの対応支援実績を有する危機管理専門会社の講師が、最新事情を踏まえての社内クレーム内容の見極めから類型別の対応法までの具体例を挙げ、社内クレーム管理を通じた実践的な企業防衛策について解説します。

主な内容

1. 社内クレーム多発化の背景と方向性
2. 放置や取扱いミスが組織に及ぼす影響
3. 社内クレームの類型別 事例と解説（以下は例）
 - ① モンスター的な問題社員への対応
 - ② 「問題社員に関する苦情」への対応
 - ③ 合同労組など第三者介入時の対応
 - ④ ハラスメント問題等、会社側に「非」がある場合の対応
 - ⑤ 内部通報への対応
 - ⑥ サイレント・クレームへの対応 など
4. 社内クレーム管理を通じた労務トラブル防止体制のポイント
 - ① 組織的対応の重要性とポイント
 - ② 労務トラブル防止のための組織的仕組み

※なお、当日の内容と若干異なる場合がございますので、予めご承知おきくださいますよう、お願いいたします。

【講師プロフィール】

株式会社エス・ピー・ネットワーク 執行役員 高森 一誓（タカモリ カズチカ）

特定社会保険労務士（東京都社会保険労務士会会員）、公認不正検査士（CFE・日本公認不正検査士協会会員）。1999年、株式会社エス・ピー・ネットワーク入社。コンサルティング部長、福岡支社長等として、コンサルタント視点と内部管理当事者視点の両面を兼ね備えた講演・コンサルティングを持ち味に、労務管理分野のほか緊急事態対策、情報管理、内部統制全般の領域で活動。2012年より管理担当執行役員。2014年、事業構想大学院大学にて新規事業構想におけるリスクマネジメントのあり方を研究・修了（事業構想修士）。

開催日：2016年10月4日（火）
時間：14:00～16:00（受付は、13:30より）
セミナー会場：札幌全日空ホテル 23階「白樺」（しらかば） 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10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を除きます）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に付与されるものです。

