

# クレーム対応の「超」基本エッセンス

## 新訂版

- エキスパートが実践する鉄壁の5か条 -

開催  
日時

2018年 **6**月 **14**日(木)  
14:00 ~ 16:00 (受付は 13:30 より)

参加費  
無料

会場

ANAクラウンプラザホテル札幌 24F はくよう 白楊 (旧全日空ホテル)  
札幌市中央区北3条西1丁目2-9  
<https://www.anacpsapporo.com/access/>

講師

くまがい のぶたか  
**熊谷 信孝** 株式会社エス・ピー・ネットワーク 代表取締役副社長

産業カウンセラー。

福島大学経済学部卒業後、警視庁にて約15年間、主に反社会的勢力による企業対象暴力・民事介入暴力の対策・企業指導に従事。その後、平成10年に株式会社エス・ピー・ネットワークに入社。

現在は代表取締役副社長として企業危機管理体制構築の実務指揮を執る傍ら、全国各地の証券取引所や各地の企業防衛対策協議会をはじめとする団体や企業からのニーズに応えるかたちで、危機管理意識を啓発するための講演を多数行っている。

## OUTLINE

厚生労働省のハラスメントに関する報告書において、モンスター系クレーマーからのクレームへの対応で疲弊する従業員が多い現状に鑑みて、「カスタマー・ハラスメント」への対策の必要性が提言されました。これを受け、これまで以上に企業は、従来から精力的に取り組んできたCS(顧客満足)への対応はもちろんのこと、顧客からの不当要求に対しても、現場で対応していくための対策が求められています。

顧客からの不当要求は、金銭的ロス・時間的ロス・精神的ロス(ストレスによるメンタル不調)等のロスを生む一方で、インターネットの発展や消費者の権利意識の高まりを受け、企業としては、CS対応を基本として対応していかざるを得ない現状であることを踏まえ、弊社では危機管理的顧客指針5か条(以下、5か条)を提唱し、「クレーム対応の『超』基本エッセンス~エキスパートが実践する鉄壁の5か条」(2013年)等でその内容をご紹介してまいりました。5か条は、弊社が誇るクレーマーや不当要求への対応のエキスパートであるリスクマネージャーが、CS対応をベースとしながら、現場でこれらに対応していく際の発想・思考回路・着眼点を整理・体系化したものですが、そこには、クレームや顧客に対応していく際のエッセンスと対応時のフレームワークが凝縮されています。本書は、多くの皆さまからご支持をいただいていたまいりましたが、この度、刊行から5年間でさらに進化した内容を盛り込み、新訂版を刊行させていただく運びとなりました。

今回は、その内容をいち早く皆さまへご紹介するとともに、CS対応を基本としつつ、不当要求に負けないための指針である5か条の内容を改めて確認いただくため、出版記念セミナーを開催させていただきます。現場で戦うためのピースは、すでに皆さまの経験と知識の中にあります。5か条の内容を確認する中で、そのピースをロジカルかつ体系的に整理し、武器として磨きをかけたいきましょう。

顧客対応部門の責任者・担当者、顧客対応力向上に向けた人材育成を担う担当者、CS・コンプライアンス部門の担当役員・管理職等の皆さまのお越しをお待ちしております。

クレーム  
対応の  
「超」基本 新訂版  
エッセンス  
エキスパートが実践する  
鉄壁の5か条

ANAクラウンプラザホテル札幌 株式会社エス・ピー・ネットワーク

「責任者を出せ!」  
「誠意を見せろ!」  
「今すぐ来い!」…

本書は、顧客対応部門の責任者・担当者、顧客対応力向上に向けた人材育成を担う担当者、CS・コンプライアンス部門の担当役員・管理職等の皆さまのお越しをお待ちしております。

本書は、顧客対応部門の責任者・担当者、顧客対応力向上に向けた人材育成を担う担当者、CS・コンプライアンス部門の担当役員・管理職等の皆さまのお越しをお待ちしております。

2018年5月末、第一法規より  
刊行予定。

セミナー当日は、ご購入用お申込  
用紙を配布いたします。

(予価：本体 2,200円+消費税)



# 2018年6月 出版記念セミナー お申込みフォーム（札幌開催）

以下のいずれかの方法でお申込み願います



## 011-631-1802

下記に必要事項をご記入の上、上記FAX番号へお送りください。



## infodesk@sp-network.co.jp

メールに下記必要事項をご記入の上、上記メールアドレスへお送りください。

お申込み後、弊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ございますので、お手数ですが、弊社までご確認をお願いいたします。

なお、弊社では全国でセミナーを開催しており、札幌以外のセミナーにもご参加いただくことが可能です。（セミナー内容は開催会場により異なる場合がございますので、ご注意ください）

全国に事業拠点などを置かれている企業の皆さまや出張等により、他地域でのご参加をご希望の場合等にご活用いただくことができます。現在、開催予定の一覧は、弊社Webサイトの下記URLアドレスにて、随時ご案内しております。

一覧より各セミナーの詳細やお申込みのページを閲覧いただけます。

<http://www.sp-network.co.jp/event-seminar/>

貴社名			
氏名	ご出席者①	ご出席者②	ご出席者③
	フリガナ	フリガナ	フリガナ
部署名			
役職名			
電話番号			
FAX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、弊社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または外部に委託することは一切ございません。（但し、法令に基づいて第三者提供する場合を除きます。）

個人情報のご記入・ご提出はお客様の任意でございますが、必要な情報が提供されない場合、セミナー参加に支障をきたす場合があります。

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。ご提供いただいた個人情報については、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の請求を弊社問合せ窓口へ申し出ることができます。

株式会社エス・ピー・ネットワーク  
個人情報管理責任者 管理担当執行役員 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。

