



不当要求やカスタマーハラスメントから従業員を守る！ 危機管理会社の実践的クレーム対応ノウハウ：危機管理的顧客対応5ヶ条

自身の主張を繰り返し、一方的な不当要求を申し立てて、企業の担当者に対応を迫る顧客や、そこから更に、暴言・誹謗中傷、暴行、脅迫・威圧行為、迷惑行為などを伴うカスタマーハラスメントを繰り返す顧客が増え、担当者の疲弊・退職や、長時間対応を余儀なくされることによるロスや負荷増加など、企業の対応負担やロスは増えています。カスタマーハラスメントについては、厚生労働省でのガイドライン作りも進んでおり、今後は、現場における対応スキルの向上のみならず、カスタマーハラスメントを繰り返す顧客から、自社の従業員やお客様を守るための態勢整備も求められます。態勢整備を怠ると、安全配慮義務違反にもなりかねないリスクがあります。

このセミナーでは、国内における危機管理支援のリーディングカンパニーであり、悪質クレームや不当要求・カスタマーハラスメント等の案件への対応に関して国内トップクラスの実績を有する当社が、対応のエキスパートが使いこなすクレーム対応ノウハウと組織防衛・態勢整備の勘所を解説します。

不当要求やカスタマーハラスメントを繰り返す人たちのロジックや攻め方は決まっています。彼らのロジックや手口・狙いを確認しながら、シンプルで揺るぎない負けない為の対応ノウハウを習得し、現場で戦うための武器として、ご活用ください。

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(総合研究部担当)・主席研究員 **西尾 晋氏**

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、企業危機管理アカデミーや外部オープンセミナー、大学での講義まで幅広く担当する。現在、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の研究、各種原稿の執筆を行う。また、千葉科学大学大学院博士課程危機管理学専攻満期終了退学。研究テーマは事業継続マネジメント
【主な著書】・クレーム対応の「超」基本エッセンス 新訂版(2018年、第一法規刊)
・企業不祥事の緊急事態対応「超」実践ハンドブック(2015年、レクシスネクシス・ジャパン刊)
・中小企業のための災害危機対策(2020年、第一法規刊)
【所属 等】 日本危機管理学会 危機管理システム研究学会 国際危機管理学会 総合危機管理学会

- プログラム
- 顧客対応リスクの変化と企業の課題
 - クレーム対応の基本エッセンス：
危機管理的顧客対応指針5ヶ条
～不当要求に負けない為の実践ノウハウ
不当要求者の具体的なロジックを踏まえた対応方法、
+αの視点～ゴネ損に持ちこむ、他
 - ケーススタディ～「不当要求対応あるある」
を通じて対応の勘所を押さえる
「上司を出せ」、「今すぐ回答しろ」、「マスコミにいう」
「SNSに流す」等への対応、他
 - インターネット社会を踏まえた顧客対応
～メール対応等のポイント～
 - カスタマーハラスメントとその対策
 - まとめ

開催日時 13:00-17:00
2022年 2月15日(火)・16日(水)・17日(木)
対象 経営層
定員 80名
配信方法 Zoom
FFG経営者クラブ会員様限定

受講料 **無料** 主催 FFG経営者クラブ、福岡銀行、熊本銀行、十八親和銀行、FFGビジネスコンサルティング

お申込人数：全日程を通して1社2名様までの参加申込にてお願いいたします。
裏面の参加申込書をご記入の上、FFG経営者クラブ事務局宛にFAXにてお送りいただくか、ホームページにアクセスの上、「商談会・セミナー情報」よりお申込みください。 <https://www.ffgbc.com/>

お申込期限：各開催日の5営業日前まで

お申込み
お問い合わせ先
TEL.092-723-2241
FAX.092-721-9258

株式会社FFGビジネスコンサルティング内
FFG経営者クラブ事務局
〒810-0001 福岡市中央区天神2-13-1(担当:大坪・岩谷)
受付時間 9:00～17:00(但し、銀行休業日は除く)

お申込みは、このままFAXで

FAX 092-721-9258まで送信ください。

不当要求やカスタマーハラスメントから従業員を守る! 参加申込書

お申込み方法

- 1.参加申込書をご記入の上、FFG経営者クラブ事務局宛にFAXにてお送りいただくか、下記のホームページにアクセスの上、「商談会・セミナー情報」よりお申込みください。
FFGビジネスコンサルティングホームページ <https://www.ffgbc.com/>
- 2.後日、お申込時にご登録いただいたメールアドレスに受講用URLをお送りします。
- 3.セミナー開始時刻になりましたら、URLからオンラインセミナーへアクセス。
(お手元にテキストと筆記用具をご準備ください)



FFG経営者クラブ会員番号

※以下の全ての項目をご記入ください。

貴社名		業種		
ご住所	〒 -			
お申込 責任者様	所属	氏名		
メール アドレス				
TEL		FAX		
参加者 氏名	役職	氏名	役職	氏名
		フリガナ		フリガナ

■ご参加希望開催日の左枠欄に○印を記入してください。※全日程を通して1社2名様までの参加申込にてお願いいたします。

2022年2月15日(火)

2022年2月16日(水)

2022年2月17日(木)

■各ご注意事項をお読みになり、頭部の□にチェックをお願いいたします。

ご注意事項

- 受講者お1人につき、パソコン又はタブレット1台をご用意ください。
- 本セミナーは、常時画面をオンにしてお名前を表示して参加いただく講座です。画面をオフにしての参加はできません。
- 本セミナーは、グループワークがあり、ディスカッションや講師から質問の投げかけ等、発言の機会があります。
- 同一会場から複数名が受講される場合、ハウリング防止のため、マイク付イヤホン又はヘッドセットでご参加ください。
- 当日はセミナー開始15分前までにZoomへの入室を完了してください。
- キャンセル・ご変更の場合は、必ずFFG経営者クラブ運営事務局(092-723-2241)までご連絡ください。

ご確認事項

- ※ご記入いただきました情報は、FFG経営者クラブ、福岡銀行、熊本銀行、十八親和銀行、FFGビジネスコンサルティング、一般社団法人日本経営協会、株式会社エス・ピー・ネットワーク、株式会社新協社において、本セミナーの円滑な運営のためにのみ利用させていただきます。
- ※当日のセミナーの入退室管理は、株式会社新協社もしくは株式会社FFGビジネスコンサルティングが行います。
- ※セミナーの録音、録画は固くお断りいたします。
- ※セミナーへのご参加が不相当と判断した場合には、セミナーへのご参加をお断りする場合がございます。
- ※インターネット接続にかかる通信料は受講者の負担となります。
- ※通信環境は、光回線、かつ有線で接続できるPCと環境を推奨いたします。通信環境によっては、音声・映像が途切れる等、障害が発生する可能性があります。

お申込み
お問い合わせ先

株式会社FFGビジネスコンサルティング内
FFG経営者クラブ事務局
TEL.092-723-2241 FAX.092-721-9258

〒810-0001 福岡市中央区天神2-13-1
受付時間 9:00~17:00 (但し、銀行休業日は除く)

(担当:大坪・岩谷)