

2010年9月

無料

## SPクラブ危機管理セミナーのご案内

ネット風評とクレームの接点から探る  
レピュテーションリスクの本質

顧客や消費者等のステークホルダーからの対面・電話などでの直接的なクレームやネット上での風評などの間接的なクレームに対する対応を誤ることで、企業の評判を落とし、企業価値を毀損させるケースが非常に多いことは皆さまご存知の通りだと思います。しかし、そうした状況を前にして、多くの企業においてはその対応に手をこまねているのが現状ではないでしょうか。

そこで今回のセミナーでは、ネット上の風評対応とクレーム対応における企業の実態について、レピュテーションリスクをキーワードにそれぞれの専門家によって、その実態と対応に関する詳しい解説を二部構成で行います。

第一部では、“知らない”では済まされなくなったネット空間で起きている事例をもとに、その実態とカラクリについて理解を深めていただきます。

第二部では、混同されがちな「クレーム」と「不当要求」やその対応について、また企業経営の視点から、クレームとネット風評の接点やレピュテーションリスクの本質について考えます。

危機管理部門の管理者、担当者の方はもちろん、経営トップの方々をはじめ、総務や内部統制関連部門、お客様相談室等の各部門の管理者や担当者の皆さまなど、たくさんの皆さまのお越しをお待ちしております。

## 【今回は二部構成のセミナーとなります】

◆第一部「現代企業におけるネット風評リスクの捉え方」講師：株式会社ガーラバス 代表取締役 CEO 佐野 真啓 氏

◆第二部「レピュテーション・リスクマネジメントの視点から見た顧客対応指針」講師：当社リスクアナリスト 西尾 晋

## 【第一部：講師プロフィール】

株式会社ガーラバス 代表取締役 CEO 佐野 真啓 氏

2002年、株式会社ガーラ入社。

コミュニティソリューション事業である企業と消費者を結ぶオンラインコミュニティサイト(松下電器産業株式会社など)の立上げ・運営とデータマイニング事業であるネット上の誹謗中傷・風評のモニタリングサービス「e-mining(イーマイニング)」、企業の製品やサービスの評判を詳細にまとめた口コミ分析レポートに注力。

2007年12月に、データマイニング事業を分社化した株式会社ガーラバスにて取締役就任、2008年6月より現職。

## 【第二部：講師プロフィール】

株式会社エス・ピー・ネットワーク リスクアナリスト 西尾 晋

2001年1月、株式会社エス・ピー・ネットワーク入社。クレーム対応、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からコンプライアンス体制整備、内部統制構築支援、苦情対応マネジメント体制構築支援、企業のレピュテーション・リスクマネジメント構築支援等のリスク管理構築支援、危機管理マニュアル作成まで幅広く手がける。上場企業を含む複数の会員企業に対して、クライシス対応経験に基づく不祥事発生等のポイントや企業のリスク要因を押さえた実践的なコンサルティング及び実務対応支援を展開する。

開催日：2010年9月13日(月)  
 時間：セミナー：15:30～17:30(受付は、15:00より) 懇親会：18:00～  
 セミナー会場：チサン ホテル 札幌 北海道札幌市中央区北2条西2-9  
 懇親会会場：同上  
 会場：同上  
 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：[spclub@sp-network.co.jp](mailto:spclub@sp-network.co.jp)

FAX番号：011-631-1802

ご出席の場合、ご出席になる方の「貴社名」「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でのご連絡は、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。

なお、定員に達し次第、〆切とさせていただきますのであらかじめご了承ください。

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：阿部 011-631-1801

## 2010年9月 SPクラブ危機管理セミナー ご返信フォーム

◎下記の表にご記入の上、**011-631-1802** までご返送ください。

※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	
懇親会	ご出席	ご欠席	
貴社名			
	ご出席者①	ご出席者②	ご出席者③
氏名			
部署名 役職名			
電話番号			
FAX番号			
メールアドレス			

本セミナーは、札幌会場のほか、東京、大阪、名古屋、福岡でも開催いたします。ご希望により他会場へご参加いただくこともできます。他会場の日程・会場等の詳細は、メンバーズサイトでご確認いただくか、SPクラブ事務局までお問い合わせください。

◎ご記入いただきました個人情報は、当社の各種セミナーやその他のサービスのご案内、会員サービスのご提供、および改善に関する目的にのみ利用いたします。

◎当社、個人情報保護方針につきましては、当社Webサイト (<http://www.sp-network.co.jp/course.html>) をご覧ください。



FAX送信先：**011-631-1802**