

2022年 3月 10日 ACAP

2月WEB東京例会 報告



江島 周平氏 株式会社エルテス



桐生 正幸氏 東洋大学

【日時】 2022年2月24日(木)14:00～17:00

【参加人数】 156名

【講演】

<講演1>

テーマ

「昨今の炎上対策とそのトレンド」

講師

江島 周平氏(株式会社エルテス コミュニケーション部長)

要旨

同社では、日々発生する炎上事例の要因分析や論調把握を行っており、そこから見えてきた炎上につながる要素、及び炎上のリスクマネジメントのポイントについてご説明いただいた。

<講演2>

テーマ

「カスタマーハラスメントの現状と企業における対応 企業も従業員も消費者も守る心理学」

講師

桐生 正幸氏(東洋大学 社会学部長 教授)

要旨

悪質クレームの問題が、以前にも増してクローズアップされ、カスタマーハラスメントの名称となった。そこで、近年の現状をいくつかの調査・研究から明らかにし、問題のポイントをご説明いただいた。また、なぜ企業の対応が進まないのかを、社会認識の変容、法制化の必要性、メンタルケアなどの観点からご紹介いただいた。

【所感】

いわゆる炎上企業が企業に与える影響や炎上対策にあたっての適切な考え方を知ることができた。また、かねてからの課題である悪質クレームへの対応にあたっては対応困難者への相談対応標準マニュアルの公表を踏まえて、今後、企業として取り組むべき方向性を認識することができた。

会員活動委員会