



弁護士が危機管理の視点から伝授します！

《半日コース》

コンプライアンス経営の基本と悪質クレーム・トラブル対応策

～「不当要求」と「悪質クレーム」の解決ポイントとリスク管理のノウハウ～

日時

平成23年1月14日（金） 午後1時30分～午後5時30分
（開場 1：00）

会場

株式会社 海邦総研 研修室 【沖縄海邦銀行 松尾支店 3階】
〒900-0015 那覇市久茂地三丁目29番62号

講師

弁護士 佐藤 斉 氏（右田・深澤法律事務所勤務）

セミナーのねらい

お客様からいただいた『クレーム』を誠実に受け止め、適切に対応することで企業の信頼度を高め、サービス向上の新たなチャンスになります。しかし、巧妙で悪質なクレームも増加し、クレーマーへの対応は、時間の浪費と精神的疲弊を伴います。

本セミナーは、二部構成にし、**第1部では「企業の社会的責任とコンプライアンス」を押し、第2部で「不当要求対策と悪質クレーム対応」について**、法律の専門家がわかりやすく解説いたします。

全国各地で、コンプライアンス研修、民事介入暴力対策、各種クレーマー対策、トラブル防止などを専門とする弁護士の佐藤 斉氏を講師に招いてのセミナーです。

具体的悪質クレームの事例をもとに、その特質と対応のポイントを指摘したうえで、ハードクレームの対応策を弁護士が『危機管理の視点』から伝授いたします。

◆ 本セミナーでは、次のような方へおすすめいたします！

- ☆ お客様対応部門、CS対応部門、渉外部門、営業部、総務部、コールセンターの担当者
- ☆ 経営者、管理職の方 など

セミナープログラム

第1部 企業の社会的責任とコンプライアンスの考え方

1. コンプライアンス体制の構築

- ① コンプライアンスとは
- ② 社内におけるコンプライアンスの必要性
- ③ コンプライアンス体制の構築と役職員の関わり方

2. コンプライアンス体制の運用と徹底

- ① コンプライアンス体制の運用と役職員の関わり方
- ② コンプライアンス体制を阻害する要因
- ③ コンプライアンス体制の徹底と役職員の役割
および求められる責任

第2部 不当要求対策と悪質クレーム対策

1. 不当要求・悪質クレームとは
2. 不当要求・悪質クレームとコンプライアンス
3. 通常のクレームと悪質クレームとの違い
4. 不当要求・悪質クレームへの対応策
5. 反社会的勢力と一般の顧客との見分け方の困難性
6. 反社会的勢力との取引の根絶・打ち切り方法
7. 不当要求・悪質クレーム対策の現実的課題と解決策
8. まとめ&質疑応答

お申込みの方法、会場へのアクセスについては裏面をご覧ください

あなたの未来をぐ〜っとサポート！



海邦総研
Kaiho Research Institute, Ltd.

講師紹介

佐藤 斉 (さとう ひとし) 氏 弁護士 (右田・深澤法律事務所勤務)

昭和 62 年早稲田大学法学部卒業。

昭和 62 年から平成 2 年まで千代田火災海上保険株式会社勤務。

平成 2 年から平成 8 年まで住宅・都市整備公団勤務。

平成 10 年司法試験合格

平成 12 年弁護士登録 現在右田・深澤法律事務所にて勤務。

【得意分野】

1. 各種の債権回収を中心とした法務、コンプライアンス研修
2. 民事介入暴力対策、各種クレーマー対策、トラブル防止 など

お申込み方法・受講料など

【お申込み方法】 下記セミナー受講申込書をご記入のうえFAXにてお申込みください。後日、日、受講票と請求書をお送りします。

【受講料】 会員:8,400円 非会員:12,600円 (消費税込み)

※定員に達し次第、受付締め切りとなりますので、早めの申込みをお願いします。

※当日キャンセルの受講料返金は、致しかねますのでご了承ください。

【お問い合わせ】 株式会社海邦総研 人材開発部 担当: 安田

TEL: 098-869-8732、8700

http://www.kaiho-ri.jp/

申込書はホームページからも印刷が可能です。

会場案内図



ご協力のお願い

ご来場の際は、近隣の有料駐車場をご利用頂くか、バス、タクシー、モノレール等をご利用ください。

*** 申込先 FAX **098-869-7800** 送付状は不要です。そのまま、ご送信ください。 ***

セミナー受講申込書

お申込日 年 月 日

平成 23 年 1 月 14 日 (金) 午後 1:30~5:30 コンプライアンス経営の基本と悪質クレーム・ トラブル対応策		海邦ビジネス倶楽部会員 ※〇印で囲んでください (会 員 ・ 非 会 員)		海邦銀行お取引店 【取引店名: 支店】	
会社名 ※正式名称をご記入下さい		業 種		主要取扱品	
代表者名				従業員数	
会社所在地 (-)		ご連絡担当者			
		お名前			
		部署・役職名			
TEL:		FAX:		e-mail:	
受講者名		所属部署名		役職名	
フリガナ					
フリガナ					
フリガナ					

※個人情報の取扱いについて:ご記入頂きました個人情報につきましては、当社サービスの案内やセミナー開催に関する情報を提供する以外の目的では利用いたしません。また、登録情報は厳重に管理し、第三者に開示することは一切ございません。