

海邦総研ビジネスセミナー



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 齊 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」を押さえ、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 齊 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下さい

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 齊（さとう ひとし）氏 弁護士（右田・深澤法律事務所勤務）

昭和62年早稲田大学法学院卒業。

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 ※○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	従業員数
代表者名		名		
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。