



テーマ別集中講義シリーズ

《半日コース》

法律知識と実態把握がカギ！悪質クレーム・トラブル対応策

～ ココだけは知っておきたい！狙われないための“見分け方”困ったときの“かわし方”～

日時 平成24年 2月 3日(金) 13:30～17:00 (開場 13:00)

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

講師 弁護士 佐藤 斉 氏 (右田・深澤法律事務所 所属)

セミナーのねらい

企業の信頼度を高め、サービス向上の新たなチャンスである『クレーム』。しかし、不安な世相を反映してか組織へのダメージを意図した“悪質クレーム”や見返りを目的とした“不当要求”が増えていることも事実です。このケースの解決には時間の浪費と精神的疲弊を伴うことが多く、通常のクレーム対応と一線を画したテクニックを必要とします。また、事前の法律知識や組織として対応すべきリスク管理が望まれます。

『クレーム対応』集中講義の最終回は、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、弁護士から見た『危機管理の視点』からハードクレームの対応策をご伝授いたします。

本セミナーは、このような方におすすめします！！

- CS推進担当者、お客様相談窓口
- 現場でお客様クレームを担当する方
- 営業・販売部門の管理者・担当者
- クレーム対応スキルを習得されたい方 など

セミナープログラム

1. 企業に求められるコンプライアンスとは？【総論編】
2. まず実態を学び把握する！【対策編】
 - (1) 悪質クレーム・不当要求
 - ① 悪質クレーム・不当要求とは？
 - ② コンプライアンスとの関係
 - ③ 悪質クレームの見極め方
 - ④ 悪質クレーム・不当要求への対応
【ケース事例】
 - ・「対応次第ではマスコミや行政に知らせるぞ」と言われた
 - ・「商品で腹をこわして仕事を休んだ、補償しろ」と要求された 等
 - (2) 反社会的勢力
 - ① 反社会的勢力とは？
 - ② 排除する必要性
 - ③ 反社会的勢力との取引の根絶・打ち切り方法
【ケース事例】
 - ・勝手に送られてきた機関紙の購入を迫られた
 - ・暴力団らしいが証拠がない商談相手を断るには？
 - ・暴力団と知らずに予約を受け付けてしまった 等
3. 問題点と解決策 ～こんなとき、どうするべき？～
4. 質疑応答
※ 内容を一部変更する場合がございます。ご了承ください。

あなたの未来をぐ〜っとサポート！

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。

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にて勤務、その後、住宅・都市整備公団にて勤務を経たのち平成 10 年に司法試験に合格。

平成 12 年に弁護士登録、現在『右田・深澤法律事務所』に所属し、数々の問題案件の解決にあたる。

【得意分野】

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、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、受講講票と請求書をお送りします。

【受講料】 1名さまにつき、会員：8,400 円
非会員：12,600 円（消費税込み）

※ 主催者、講師等、諸般の都合により開催中止とさせていただきます。ご了承ください。

※ 当日キャンセルにつきましては、受講料返金はいたしかねます。前日までにご連絡をお願いいたします。

【お問い合わせ】 株式会社海邦総研 人材開発部

担当：安田・屋比久

TEL: 098-869-8728、8700

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

会場案内図



ご協力をお願い

ご来場の際は、お近くの有料駐車場をご利用いただくか、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 平成 年 月 日

平成 24 年 2 月 3 日(金) 13:30~17:00 法律知識と実態把握がカギ！ 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)	海邦銀行お取引店舗 【取引店名: 支店】
会社名 ※正式名称をご記入下さい	ご連絡担当者	
代表者名	お名前	
会社所在地(-)	部署・役職名	
TEL:	FAX:	e-mail:
受講者名	所属部署名	勤務年数
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。