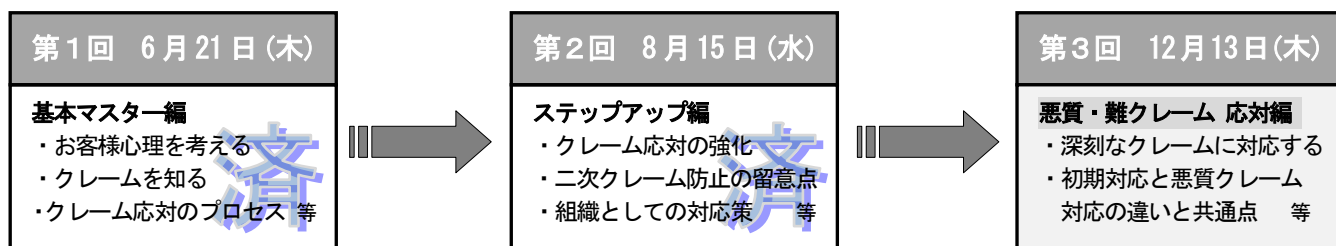




クレーム対応研修 (全3回)

第3回 困った!“悪質&難癖”クレーマーへの法的対応スキル

企業・自治体を問わず、あらゆる業界に必ず存在する「クレーム」。クレームは企業への“高い期待感”であり“貴重な情報源”と言われているため、お客様のクレームにどのように対応するかは、企業・団体としてとても重要な領域になりつつあります。そこで、弊社では全3回シリーズで『クレーム対応研修』を企画し、第1回は、お客様の心理に共感し、理解したうえで具体的なクレーム対応のスキルを習得していただきました。さらに、第2回の応用編では、組織としてどのように対応するのかなど『クレームに強い職場体制づくり』を目指しました。第3回では、悪質クレーム・ハードクレームの対応策にまでつなげていきます。



◆ **本セミナーは、次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
- クレーム対応スキルを習得されたい方 など



第3回 困った!“悪質&難癖”クレーマーへの法的対応スキル

不相当なクレームや常識を超えた要求をされる“悪質・難クレーム”。お客様として誠意を持って対応すべき一般的クレームとは異なり、企業のリスク管理の一環として、法的根拠や相手の要求を明確にするなど正しいプロセスを理解したうえで対応することが求められます。本セミナーは、悪質クレームの発生を防ぐための企業としての予防策をはじめ、実際の問題解決・クレーム対応法について、具体的事例をもとに「法的に適切な対応」「リスク管理」という視点からさまざまなノウハウを解説いたします。

日時：平成24年12月13日(木) 13:30~17:00 (開場：13:00)

場所：株式会社 海邦総研 研修室 【中縄海邦銀行 松尾支店 3階】 那覇市久茂地3丁目29番62号

講師：弁護士 中西 良一 氏 (なぎさ法律事務所)

セミナープログラム

1. クレームを『現場視点』で考える！

- (1) クレーム対応の目的とは
- (2) クレームの分類
 - ① よく言われている分け方・分類 (一般的クレーム、悪質クレーム、難クレームなど)
 - ② より現場で“使える”分け方・分類

2. “もう悩まない！” クレーム判別法と対処法

- (1) ABC判別法
- (2) 現場が知っておきたい法律知識
 - ① こういう場合『損害賠償請求』って認められるのか
 - ② こういう場合『慰謝料請求』って認められるのか
 - ③ クレームと犯罪(悪質クレームへの対処法)

- (3) 法律を越えて企業はどこまで対応すべきか
- (4) クレームへの対処と専門家(弁護士)の利用 ※どの時点で、専門家(弁護士)に相談すべきなのか？

3. 事例研究(ケーススタディ)

※難クレームに分類される事例について、ABC判別法を使いながら、実際の対応の仕方を検討します

- ・話が広範囲に飛び、要求内容が不明の事例
- ・自社製品の購入者から不具合を指摘するとともに、文書での説明、代表者の謝罪、自社HPへの不具合の掲載までを要求された事例 など

4. まとめ&質疑応答

(お断り) プログラムの内容は、事情により変更になる場合がございますので、あらかじめご了承ください

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~~~~とサポート！

講師紹介

中西 良一（なかにし りょういち）氏 弁護士（なぎさ法律事務所）

平成 14 年 司法試験合格

平成 16 年 弁護士登録

与世田兼稔法律事務所を経て、平成 19 年 4 月 なぎさ法律事務所（名護市）開設、携わる案件多数

【主な公職等】

日本弁護士会連合会公害対策・環境保全委員会委員、沖縄弁護士会破産・民事再生等に関する特別委員会委員
沖縄弁護士会住宅紛争審査会紛争処理委員、那覇家庭裁判所名護支部家事調停委員 等

お申し込み方法・受講料など

【お申し込み方法】 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、受講票と請求書をお送りします。

【受講料】 第3回 お一人様 / 資料代・消費税込み
会員 8,400 円 非会員 12,600 円

- ※ お振込み後、セミナー開催日の前日までにキャンセルされる場合は、受講料を全額ご返金いたします（手数料はお客様負担となります）。
- ※ セミナー当日のキャンセル・ご欠席はご返金いたしかねますのであらかじめご了承ください。
- ※ 参加者数、天候等の事情により開催を中止する場合がございます。申込書にはご連絡先を必ずご記入ください。

【お問い合わせ】 株式会社海邦総研 人材開発部
TEL:098-869-8728、8700（担当：屋比久・安田）
<http://www.kaiho-ri.jp> ※HPのセミナー情報もご覧ください

会場案内図



ご協力のお願い

ご来場の際は、お近く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 平成 24 年 月 日

平成 24 年 12 月 13 日(木) 13:30~17:00 クレーム応対研修 【全 3 回】 第3回 困った!“悪質&難癖”クレマーへの法的対応スキル	海邦ビジネス倶楽部会員 ※〇印をご記入ください (会 員 ・ 非 会 員)	海邦銀行お取引店 【取引店名: 支店】	
会社名 ※正式名称をご記入ください	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			

セミナーの中で、弁護士 中西先生に質問したいこと、Q&Aでテーマにさせていただきたいことなどございましたら、ご記入願います。その際、会社名・氏名等が特定できないよう配慮いたします。