

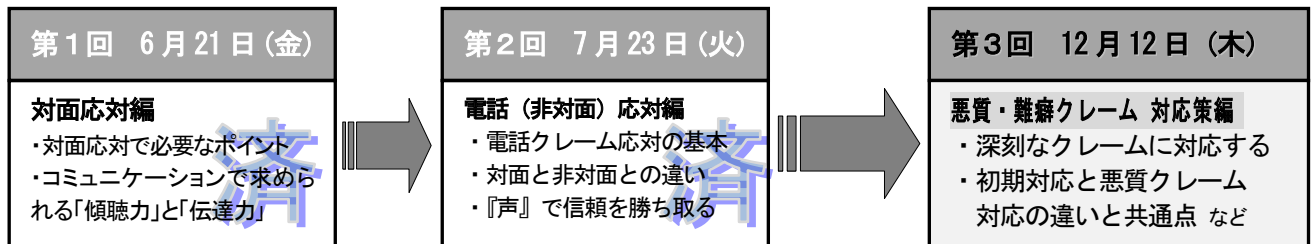


# 実践！クレーム対応力強化研修 ～クレーム対応の勘どころ 場面で学ぶ 全3回シリーズ～

## 第3回 困った！“悪質&難癖”クレーム対応策 編

昨年ご好評をいただいた『クレーム対応研修』(全3回)をリニューアルし、本年は状況に応じたクレーム対応にポイントを絞った『実践！クレーム対応力強化研修』を開催いたします。対面対応編、非対面(電話)対応編、悪質&難癖クレーム対応策編と、場面にあわせた実践的クレーム対応を学ぶ3回シリーズ。企業の代表として、クレーム対応に自信をもって臨めるスキルの習得をめざします。

第3回では、法的措置も踏まえた“悪質クレーム・ハードクレーム”の対応策について学んでいただきます。



※ 3回シリーズの全てにご参加いただくとより効果的ですが、各回ごとのご参加も可能です。

### ◆ 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”クレーム対応策 編

日時： 2013年 12月 12日(木) 13:30～17:00 (開場：13:00)

講師： 弁護士 中西 良一 氏 (なぎさ法律事務所 所長)

場所： 株式会社 海邦総研 研修室 【沖縄海邦銀行 松尾支店 3階 (那覇市久茂地3-29-62)】

不相当な言い分や常識を超えた要求を強要してくる“悪質・難癖”クレーム。誠意を持って対応すべき一般的な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対応が求められます。今回は、実際の問題解決・クレーム対応策について具体的事例をもとに、悪質クレームの見分け方、法的に適切な対応、企業としての予防策・リスク管理」の視点から解説をいたします。

### セミナープログラム

#### 1. 『現場視点』でクレームを考える！

- (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、難癖クレーム など～
  - ② 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”を使ったクレーム対策
- (2) 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？
  - ② こういう場合『慰謝料請求』って認められる？
  - ③ クレームと犯罪の境界線(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) クレーム対応と専門家(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判別法による、実際の対応を検討します。
- ・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

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

弁護士 **中西 良一** (なかにし りょういち) 氏 (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 なぎさ法律事務所を名護市内にて開設。多数案件に携わる。

### 【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 2013 年 月 日

2013 年 12 月 12 日(木) 13:30~17:00 実践! クレーム対応力強化研修《第3回 困った!“悪質&難癖”クレーム対応策編》 ~ クレーム対応の勘どころ 場面で学ぶ 全3回シリーズ ~		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	
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					

セミナーの中で、中西 弁護士に質問したいこと、Q&Aでテーマに取り上げてほしい内容などございましたら、ご記入ください。(会社名・氏名等が特定できないよう配慮いたします)

※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。