



実践！クレーム対応力強化研修 《第2回 “悪質＆難癖”クレーム対応策 編》

～ クレーム対応の勘どころ：クレームの「内容」と「質」にわけて学ぶ 2回シリーズ ～

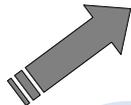
民間企業・公的団体・自治体など、あらゆる業界に存在する「クレーム」。クレームは企業への“高い期待感”であり“貴重な情報源”として考え、お客様のクレームに対応する体制づくりは、企業・団体としてとても重要な領域となります。昨年も好評をいただいた『実践！クレーム対応力強化研修』をリニューアルし、さらにレベルアップ致しました。7月に開催された『基本的対応編』および今回の『悪質＆難癖クレームに対する法的対応編』では、クレームの「内容」と「質」にわけてクレーム対応策を2回シリーズで学びます。

本セミナーでは、企業の代表として自信をもってクレーム対応に臨むためのレベルアップをめざします。

基本的対応編

第1回 7月29日(火)

- ・クレーム対応をプロセスでわけて考える
- ・『モノクレーム』⇔『ヒトクレーム』
- ・組織でクレームを受けとめる



基本的な
対応を
マスター！

悪質＆難癖クレーム対応編

第2回 12月10日(水)

- ・深刻なクレームに対応する
- ・初期対応と悪質クレーム対応の違いと共通点 等



クレームに強い
職場体制づくり
をめざす！

※ 2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2回 困った！“悪質＆難癖”クレーム対応策 編

日時： 2014年12月10日(水) 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

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

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

お申込み方法・受講料など

【お申込み方法】

下欄「**セミナー受講申込書**」へご記入のうえ、**FAX**にてお申込みください。受講票と請求書を郵送いたします。
 (受講料は開催日までに、振込にてお支払いください)

【受講料】(お1人様 / 消費税込)

会員: **8,640 円** 非会員: **12,960 円**

- ※ セミナー**前日**までにキャンセルのご連絡をいただいた場合、**受講料は全額ご返金いたします。**
 (手数料はお客様にご負担いただいております)
- ※ **セミナー当日**のご欠席や**キャンセル**につきましては、**受講料ご返金はいたしかねます。**何卒、ご了承ください。
- ※ 参加者数、天候の事情等により、セミナーを中止する場合がございます。連絡先の電話番号を必ずご記入ください。

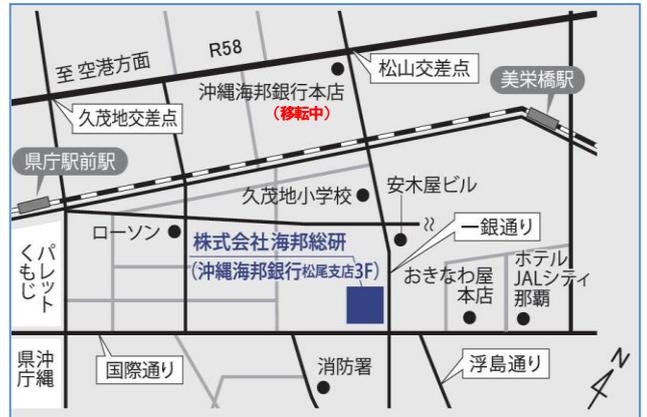
【お問い合わせ】株式会社海邦総研 人材開発部

TEL:098-869-8728、8700 (担当: 安田・知念)
<http://www.kaiho-ri.jp> ※HPのセミナー情報もご覧ください

会場のご案内

株式会社海邦総研 内 研修室

所在地: 那覇市久茂地 3-29-62 (海邦銀行松尾支店 3 階)
 TEL: 098-869-8700



<ご協力のお願い>

ご来場の際は会場近隣の有料駐車場をご利用いただくか、バス・モノレール等、交通機関のご利用をお願い申し上げます。

かいぎんビジネスセミナー受講申込書 ***申込先 FAX

098-869-7800

このままご送信ください ***

セミナー受講申込書

お申込日 2014 年 月 日

2014 年 12 月 10 日(水) 13:30~17:00 実践! クレーム応対力強化研修 《 第2回: 困った!“悪質&難癖”クレーム対応策編 》		かいぎんビジネス倶楽部 ※O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。