

# クレーム対応に必要な『社内体制の確認と構築』について

～ クレーム対応に関する「社内体制のノウハウ」「組織的な対応」とは ～

《開催要領》

●日 時 ● 2014年11月5日(水) 13:00~17:00  
●会 場 ● 企業研究会セミナールーム(東京:麹町)

講 師 馬場・澤田法律事務所 弁護士 手打寛規 氏

**講師紹介**  
平成15年10月弁護士登録(東京弁護士会),馬場・澤田法律事務所入所。16年4月~中央大学法科大学院実務講師,17年4月~東京弁護士会民事介入暴力対策特別委員会委員,20年4月~23年3月双日株式会社法務部出向。訴訟を中心とした係争処理業務を中心に、社内弁護士や社外役員として経験を活かした企業向けの法務研修や相談業務などを広く扱っている。また、民事介入暴力対策特別委員会に長く所属しており、民暴対策は専門分野の一つ。



《開催にあたって》

クレーム対応については、対クレーマーに関するノウハウは広く知られていますが、“社内体制に関するノウハウ”はあまり知られていません。しかし、企業が、どのようにしてクレーム対応に関するマニュアルを作成し、如何に効果的な社員研修を実施して、クレーム対応を“組織的かつ機動的に”実施していくかは極めて重要なことです。

本セミナーでは、企業にとって分かりにくい『組織的な対応』という点に焦点をあて、どのようにして組織的なクレーム対応を実施していくか、また、そのために必要な社内体制の確認と構築方法について、事例を通して分かり易く説明する予定です。

《申込書》一般社団法人 企業研究会 セミナー事務局宛

FAX:03-5215-0951

\*申込書をFAXでご送信いただく際は、FAX番号をお間違えないようご注意ください。

\*申込書にご記入頂いた個人情報は、本研究会に関する確認・連絡および当会主催事業のご案内をお送りする際に利用させて頂きます。

■受講料:1名( 税込・資料代含 )

正会員	32,400円 (本体価格 30,000円)	一般	35,640円 (本体価格 33,000円)
-----	------------------------	----	------------------------

141496-0707 クレーム対応に必要な『社内体制の確認と構築』について			
ふりがな 会社名			
住 所	〒		
TEL		FAX	
ふりがな ご氏名	所 属 役 職		
E-mail			

■参加要領：申込書はFAX、または下記担当者宛E-mailにてお送り下さい。当会ホームページからもお申込み頂けます。  
後日（開催日1週間～10日前までに）受講票・請求書をお送り致します。

※よくあるご質問（FAQ）は当会HPにてご確認いただけます。（[TOP]→[公開セミナー]→[よくあるご質問]）

※お申し込み後のキャンセルはお受け致しかねますので、ご都合が悪くなった場合、代理出席をお願いします。

■お申込・お問い合わせ先：企業研究会 公開セミナー事業グループ 担当／川守田 E-mail:kawamorita@bri.or.jp  
TEL : 03-5215-3514 FAX : 03-5215-0951 〒102 - 0083 東京都千代田区麹町 5-7-2 麹町 31M Tビル 2F

## クレーム対応に必要な『社内体制の確認と構築』について

11/5  
(水)

13:00

### 1. クレーム対応の基本動作の確認～事例を基に確認していきます～

(①聞き取り, ②事実確認, ③判定, ④回答の各プロセスの確認)

- (1) ①聞き取りにあたっての基本動作の確認
- (2) ②事実確認にあたっての基本動作の確認
- (3) ③判定にあたっての基本動作の確認
- (4) ④回答にあたっての基本動作の確認

### 2. クレーム対応に必要な社内体制の確認

- (1) クレーム対応に組織的対応が必要な理由
- (2) 事例を通じた組織的対応の必要性～悪い例と良い例を参考に～
- (3) 組織的なクレーム対応の手順
- (4) 組織的なクレーム対応に必要な組織とは

～近時の不祥事事案における第三者調査報告書から分かること～

### 3. 社員を守る社内体制とは何か

- ①社員が抱えるリスクとは？
- ②会社としての安全配慮義務（社員を守るために必要なことは？）
- ③社員のメンタルヘルス

- (6) 社内組織、社外専門機関（警察、法律事務所）との連携
- (7) クレーム情報のデータベース化と活用について

### 4. クレーム対応と企業価値の向上について

～今、どのようなクレーム対応が求められているのか～

### 5. 質疑応答

※最少催行人数に満たない場合には、開催中止とさせて頂く場合がございます。

裏面もご覧下さい！一枚のパンフレットで  
2種類のセミナーをご案内しております。