

# 具体的ケーススタディで学ぶ クレーム対応の基本的方針と 事例から学ぶクレーマー対応のノウハウ

～ 事例で学ぶ初期対応から弁護士・警察連携まで ～

《開催要領》

●日 時● 2015年6月5日(金) 13:00～17:00  
●会 場● 企業研究会セミナールーム(東京:麹町)

講師 中島経営法律事務所 弁護士 寺田 寛 氏

講師紹介  
昭和54年9月25日生まれ、早稲田大学法学部卒業。平成17年、弁護士登録(第二東京弁護士会所属)。同年、中島経営法律事務所入所。サービス会社からのクレーム対応の相談案件を数多く手がけるほか、反社会的勢力とも、警察と連携して迅速に対応を行っている。得意分野は会社法を中心とする企業法務全般、労働法分野、商標、著作権等の知的財産権分野、社外ホットラインの対応を含むコンプライアンス問題への助言など。

《開催にあたって》

クレーム対応は、顧客の意見を知る貴重な機会であると同時に、企業にとって重大なリスクともなり得ます。本セミナーでは、実際にクレーム対応の現場に多く立ち会い、法的アドバイスを行ってきた弁護士の立場から、企業として絶対に外してはいけないクレーム対応の基本原則を解説致します。その上で、豊富な事例解説を中心として、対応に困る具体的なケースについての実践的なノウハウをご提供するとともに、警察対応のポイントや弁護士の利用法等についても解説致します。また、効果的なリスクマネジメントのために、個別のクレーム対応からどのように業務フローを改善していくべきかについてもご提案致します。理論と実務の両面をおさえ、具体的なクレーム対応に迷いなく臨みたいと考えておられる担当者、管理職の方々にお勧めのセミナーです。

《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にお送りする際に利用させていただきます。

■受講料:1名(税込・資料代含)

正会員 34,560円(本体価格 32,000円) 一般 37,800円(本体価格 35,000円)

151186-0707 クレーム対応の基本的方針と事例から学ぶクレーマー対応のノウハウ			
ひらがな 会社名			
住 所	〒		
TEL	FAX		
ひらがな 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にてご確認ください。([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ビル2F

## クレーム対応の基本的方針と事例から学ぶクレーマー対応のノウハウ

6/5  
(金)

13:00

- クレーム対応の基本的方針
  - クレームの果たす役割
  - クレーム対応の目的
  - クレーム対応の4つの基本原則  
Q. なぜ、法的責任がない場合に、金銭賠償をしてはいけないのか?
- 段階ごとのクレーム対応の実践
  - ステップ1 事実関係の確認  
・現物・現場主義、客観から主観への確認
  - ステップ2 要望の確認
  - ステップ3 対応の検討
  - ステップ4 解決へ向けての交渉  
Q. 交渉が断絶してしまった場合の取扱いとは?
  - 事後の対応 情報・ノウハウの蓄積と共有  
・情報共有の重要性
- 事例検討①、② クレーマー対応の標準的ケース  
⇒クリーニングに出したドレスのわきの下が破れていたとのクレーム。  
担当者として、何を確認し、どのように検討すべきか?(他1ケース)  
・ステップごとの具体的留意点を解説  
・誠意を示し、証拠を残す回答書、合意書の作成方法とは
- 事例検討③ 初期対応に失敗したケース  
⇒ダイエット食品の担当者がお客様の指定する写真とは異なる写真をパンフレットに掲載してしまった。そのうえ担当者は、お詫びに感謝料50万円を支払うと約束してしまったが…?  
Q. 担当者が勝手に返事した対応方針を、撤回する方法は?
- 事例検討④、⑤ 悪意のクレーマーのケース  
⇒家電製品の販売会社の担当者が、エアコンが動かないと言われてお客様の自宅にうかがうと、そこで待っていたのは、典型的な悪意のクレーマーのケース(他1ケース)  
・悪意のクレーマーの見極め、対応の方針  
・弁護士の上手な使い方、警察との連携方法
- 事例検討⑥ 特殊なクレーマーのケース  
⇒ケーブルテレビ会社のカスタマーセンターに繰り返しかかってくる女性社員目当ての電話。お客様の目的は不明確です。さあ、どうしましょう?  
・近年増加傾向にあるストーカー的なクレーマーへの対応方法
- 事例検討⑦ 民事調停を申し立てられたケース  
⇒リゾートホテルでお客様のハンドバッグにコーヒーをこぼしてしまいました。精一杯の誠意を示しましたが、結局は調停を申し立てられてしまいました。  
Q. 市民の権利意識の高まりとともに対応を求められる「調停手続」とは?  
・調停における対応上の留意点
- 質疑応答

※最少催行人数に満たない場合、開催中止となる場合がございます。

17:00

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。