

# クレームに対する法的処理方法 — ケーススタディを中心に —

～ どんなクレームでも必ず収束する対応方法 ～

《開催要領》

●日 時● 2015年7月31日(金) 13:30～17:00

●会 場● 企業研究会セミナールーム(東京:麹町)

講 師 フロンティア法律事務所 弁護士 松田恭子 氏

講師紹介  
昭和45年12月6日生まれ、早稲田大学法学部卒業、第二東京弁護士会所属。国内大手企業のクレーム事案を数多く手がけ、女性の特質を活かしたそのクレーム処理には定評がある。様々な企業で年間60回以上のクレーム講演を行う他、実践としても悪質クレーム、難航クレームとの交渉、裁判を日常的に手掛けている。



《開催にあたって》

クレーム処理にあたっては、一般的な物差し、指針(マニュアル)を押さえることが極めて重要です。私はこれまで会社の担当者が魁を投じた難航クレーム事件、悪質クレーム事件を100件以上手掛けて来ましたが、すべてこのセミナーでお話しする指針(マニュアル)で解決に導くことができました。本セミナーでは、この指針(マニュアル)を分かりやすくご説明致します。また、クレーム対応は正解がこれ一つと決まっているものではなく、相手の属性や会社の歴史や方針、また、顧客単価や会社を取り扱っている製品・サービスの内容等によって、事案ごとに正解というものはおのずと異なってきます。そこで、クレームを適切に収束させるためには、マニュアルを習得するだけでなく、担当者が現場力を身につけることが必須であり、そのためにはケーススタディ(事例検証)が不可欠となってきます。本セミナーでは、ケーススタディにも重点を置いて、参加者に現場での応用力、実践力を身につけて頂きたいと考えております。

《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、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いただきます。

■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)

151326-0707 クレームに対する法的処理方法			
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:kawamori@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

## クレームに対する法的処理方法

7/31  
(金)

13:30

1. 「悪質クレマー」の見極め方
  - (1) 一般通常のクレームと悪質クレームの峻別方法
  - (2) それぞれに対する対応方法
2. クレマーに対する初期対応
  - (1) クレーム受付の際の注意点
    - ・初期段階でやっておくべきこと、やってはいけないこと
  - (2) クレマーと面談する際の注意点
    - ・法的責任を認めることと謝罪することの違い
    - ・担当者が犯しがちなミス
3. クレームに対する会社の対応策の決定の指針  
どうやって会社の方針を定めるか?
4. 悪質クレマーとの具体的な交渉方法
  - (1) 悪質クレマーに対処する有効な手立て・・・縁切状
  - (2) 女性が窓口となって対応する場合の効果及び留意点
  - (3) 悪質クレマーに強い社内体制づくり
  - (4) 弁護士にバトンタッチすべきタイミングの見極め方法
  - (5) 弁護士に依頼した場合の法的手続きの流れ及びコスト
5. これまで取り扱ったクレーム事案を基にしたケーススタディ
  - (1) 詫び状・顛末書の書き方
    - A 詫び状・顛末書はどういった場合に出すべきか
    - I 具体的な書き方
      - ・注意すべき文言
      - ・詫び状の書き直しを要求された時の対応
      - ・差出人を部長名にし、社長名にしと要求されたときの対応方法
      - ・・・コミュニケーションツールの選択方法
  - (2) 縁切状の書き方とその絶大な効用
    - 粗暴ではなく丁寧ではあるものの、異常な頻度でお客様相談センターに対して電話を寄せ、長々と商品や接客に対してクレーム・意見を言い続ける顧客に対する縁切り状の書き方等
  - (3) 精神的疾患が疑われる相手に対する対処方法
  - (4) 粗暴ではないが、モグラたたきのように次から次へと要求が出てくるクレームに対する対処方法
  - (5) 初期対応の重要性と材料集めの方法
  - (6) 成功事例と失敗事例の分析

17:00

※最少催行人数に満たない場合、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。