

悪質クレームに対する 基本動作と対処方法の確認

～具体的な事例と、講師の経験に基づき具体的に解説します～

《開催要領》

- 日 時● 2015年 11月4日(水) 13:00～17:00
- 会 場● 企業研究会セミナールーム(東京:麹町5丁目)
TEL: 03-5215-3511

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身。業務内容: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、東京弁護士会民事介入暴力対策特別委員会に長く所属しており、民事対策は専門分野の一つである。

《開催にあたって》

クレーム対応の基本動作は常に確認し続ける必要があります。本セミナーでは、まず、クレーム対応の基本動作を具体的な事例を通して確認します。そのうえで、講師の経験をもまえ、悪質クレーム事案における基本動作の意味、悪質クレームを収束させる方法を、ゴールの設定方法等のポイントとなる考え方を交えて、皆さんと一緒に考えながら議論を進めます。また、悪質クレームへの対応には企業が組織として悪質クレームに対応することが欠かせません。企業への信頼を守り、かつ、従業員の安心と安全を確保するクレーム対応とは何か、「組織的対応」というキーワードを軸に解説していきます。

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

151571-0707 悪質クレームに対する基本動作と対処方法の確認			
ふりがな 会社名			
住 所	〒		
TEL	FAX		
ふりがな ご氏名	所 属 機 関	所 属 職 名	
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いたしかねますので、ご都合が悪くなった場合、代理出席をお願い致します。
■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M-SQUARE 2F

悪質クレームに対する基本動作と対処方法の確認

11/4
(水)

13:00

1. クレーム対応の基本動作の確認～具体的な事例を基に解説します～
(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. クレームへの対処方法の確認～講師の経験に基づき解説します～
(1) 悪質クレーマーが会社へ乗り込んだ場合の対処方法
(2) 被害確認ができない場合のハードクレーマーへの対処方法
(3) 突然会社へ内容証明郵便が届いた場合の対処方法
(4) 多数の消費者への対応を要する事例の対処方法(個人情報漏洩事例等)
(5) その他
3. 当社側に非があるなど、対応に苦慮する事例での留意点
4. 悪質クレームに対する組織対応の必要性
(1) クレーム対応に組織的対応が必要な理由～悪い例と良い例を参考に～
(2) 組織的なクレーム対応とは、その手順の確認
(3) 社員を守る! 組織的なクレーム対応
①社員が抱えるリスクとは?
②クレーム対応を考える際の視点、優先順位をどう考えるか?
③会社としての安全配慮義務(社員を守るのに必要なことは?)
④社員のメンタルヘルス
(4) 社内組織、社外専門機関(警察、法律事務所)との連携について
5. クレーム対応に必要な社内体制の構築方法
(1) クレーム対応手順の確定
～対応マニュアルの作り方、マニュアル作成の実例を基に解説します～
(2) クレーム対応に関する社内研修のあり方
～組織に魂を入れる社内研修とは?講師の経験を基に解説します～
6. 質疑応答

17:00

※最少催行人数に満たない場合には、開催中止となる場合がございます。

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。