

クレーム対応の基本、法的留意点と悪質クレーマーへの対応策

《開催要領》

●日 時● 2016年1月25日(月) 13:00~16:30
●会 場● 企業研究会セミナールーム(東京:麹町5丁目)

講師

佐藤経営法律事務所
弁護士・米国公認会計士・公認内部監査人 佐藤 孝幸 氏



講師紹介

早稲田大学政治経済学部政治学科卒業。外資系銀行において金融業務、米国大手会計事務所において国際税務コンサルティング業務、大手総合商社において契約法務等に従事。2002年4月 佐藤経営法律事務所開設。複数の企業の社外監査役も務める。主な著書として『実務契約法講義』(民事法研究会)、『英文契約書の読み方』(かんき出版)、『たまたま授業中 内部統制がよくわかる講座』(かんき出版)、『詳解 監査役の実務』(中央経済社)がある。

《開催にあたって》

クレームは適切に対処することにより、企業の信頼を高め顧客を自社のファンに変えることのできるチャンスである反面、対応を誤ると裁判沙汰にまで発展しかねないため、法的根拠や相手の要求を明確にするなど、正しいプロセスを把握した上で処理することが大切です。一方、悪質クレームや反社会的勢力によるクレームも増加しており、このようなクレーマーはきちんと見分けて対応する必要があります。本セミナーは、「法的に適切な対応」「リスク管理」という視点から、クレーム処理の基本から悪質クレームを解決するさまざまなノウハウを解説いたします。

《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)

151836-0303(※) クレーム対応の基本、法的留意点と悪質クレーマーへの対応策			
ふりがな 会社名			
住 所	〒		
TEL	FAX		
ふりがな ご氏名	所 属	職 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 M-SQUARE 2F

クレーム対応の基本、法的留意点と悪質クレーマーへの対応策

1/25
(月)

13:00

- クレーム対応の基本
 - クレーム対応の目的
 - クレームの種類と種類別対応のポイント
 - クレーム処理・対応のプロセス
 - クレームの予防策
- クレーム初期対応のポイント
 - クレーム受付時の対応
 - 顧客の感情を書さないためのポイント
 - 顧客の要求内容を正確に把握するためのポイント
 - クレーム原因の調査と対応
- 交渉・和解(示談)における留意点
 - 交渉上の留意点
 - 法的責任の検討
 - 解決策の検討
 - 補償等のポイント
 - 和解契約書(示談書)のポイント
- クレーム対応マニュアルとクレーム処理体制のポイント
 - クレーム対応マニュアルのあり方
 - クレーム処理体制のポイント
 - 苦情対応マネジメントシステム
 - リコール・マネジメント
- 悪質クレーマーへの対応策
 - 悪質クレーマーの見分け方
 - 専門家への依頼時期
 - 対応を失敗しないためのポイント
 - 紛争になった場合の対処法
- 各局面における対応のポイント
 - 謝罪と被害拡大の防止
 - マスコミ対策
 - ネット告発への対策

※ 質疑応答を通じて、個別の質問にもお答えいたします。
※ 最少催行人数に満たない場合、開催中止とさせていただきます。
※ 講師とご同業の方のご参加はお断りする場合がございます。

16:30

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。