

第 41 回セミナーのご案内

2013 年 2 月 20 日
お客様満足研究会

法律のプロが教えるクレーム対応実践講座

～悪質クレーム対応の決め手はこれ！～

何度経験しても、やっかいな相手とのコンタクトには悩まされます。
今回、現場での応用力、実践力を一段とパワーアップしていただくために
松田恭子弁護士をお招きし、実際のケーススタディを中心にしたセミナーを
開催します。

松田弁護士の豊富な経験に培われたパワフルな実践的セミナーは、これまで
受講されたことのない方はもとより、受講経験のある方にとっても、有用な
対応スキルとなるに違いありません。

電話対応窓口の方、二次クレーム対応者の方、初級から上級の方の多数の
ご参加をお待ちしています。

記

- 日時： 平成 25 年 3 月 29 日(金) 13:00～16:30（受付は 12:30 から）
- 場所： 大阪薬業年金会館（下図を参照ください）
- 内容

講演 13:00～16:30

テーマ「悪質クレーム対応の決め手はこれ！」

～ケーススタディでみるクレーム対応～

講師：フロンティア法律事務所 パートナー 松田恭子 弁護士

（松田恭子弁護士のプロフィール）

1970 年生まれ。早稲田大学法学部卒業。第二弁護士会所属。

不動産関係を主な取扱い業務とし、特にショッピングセンターや百貨店等の
商業施設における案件を専門とし、定期借家契約への切り替えに応じないテ
ナントに対する裁判、賃料値上げ・値下げを求める裁判、原状回復工事関連
の裁判、その他リニューアルに協力しないショッピングセンターのテナント
の退店を求めた裁判では東京高裁で逆転明渡認容判決を獲得した（後に確定）。

また企業におけるクレーム対応の第一人者でもあり、行政機関や大手企業
（私鉄・バス関連会社、流通、製造メーカー、ホテル業、マンション管理会社、

薬品・化粧品会社・鉄道事業者）において、スキルアップのためのクレーム対応の講演を年に60回以上実施する他、日常的に悪質クレマーとの交渉、裁判を手がけている。

（著作）

「商業施設・SCのテナント契約をめぐるリスク管理マニュアル」総合ユニコム出版

●参加費 会員：8,000円 非会員：12,000円

（当日受付でお支払いください。）

●申込締め切り 2013年3月21日（木）

●申し込み先

〔返信先〕 当メールアドレス omken.jimukyoku@gmail.com

・会社名・所属・氏名（ふりがな）を書いて、ご返信下さい。

●問合せ先：お客様満足研究会（OM研究会）

大阪市北区梅田1丁目11番4-1100

TEL.06(4799)9271

会場地図

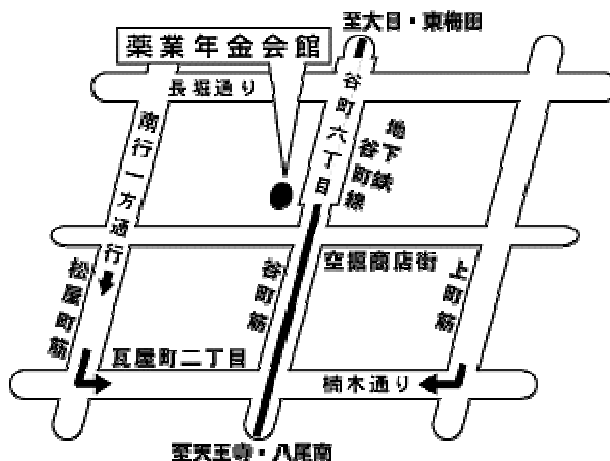
大阪薬業年金会館

〒542-0012

大阪市中央区谷町6丁目5番4号

TEL (06)6768 - 4451

FAX (06)6768 - 0510



●電車でお越しになる場合

新幹線「新大阪」駅からは、地下鉄御堂筋線で「心斎橋」駅まで約15分

地下鉄長堀鶴見緑地線「心斎橋」駅から「谷町6丁目」駅へ約4分

地下鉄谷町線「東梅田」駅から「谷町6丁目」駅へ約8分。

地下鉄「谷町6丁目」駅C階段4番口と直結しています。

●駐車場はありません。

車でのご来館はご遠慮下さい。

カリキュラム(昨年度)

1. 一般通常のクレームと悪質クレームの峻別の仕方
2. 悪質クレームへの対応(悪質クレーマーと峻別したら)
3. 弁護士に依頼する前の対応
4. 弁護士に依頼した後の対応
5. これまで取り扱った具体的事例の検証
 - (1) 読者モデル決定通知の誤送付について、謝罪文等を求められたケース
 - (2) 駅の階段から転倒したことについて、会社の責任だとして損害賠償請求されたケース
 - (3) 誤解から生じた結果に納得できず、同じ要求を長時間にわたって繰り返すケース
 - (4) ワンピースの肩紐の部分から音が鳴ることについて不良品とのクレームを受けた事案
 - (5) 会社に着度がある場合、損害賠償請求はどこまで認められるか？

以上