

第59回セミナーのご案内 法的対応事例の徹底研修

2016年2月6日
お客様満足研究会

『クレーム対応への法的手段を知る！』 ～あなたにも出来る、法的対応策～

三寒四温と言われる季節ですが、お客様対応も良い時もあれば、悪い時もあるというようにまるでこの季節を表す言葉にどこか似ている気が致します。

法的な知識を有する団塊の世代の定年人の増加や、法を無視した短絡的な事件が多発？するこの時期、対応も困難な時代を迎えています。多くの情報が簡単に手に入る世の中になり、相談窓口もうかつな答えを返すと大きなしっぺ返しを受け、会社の命運にかかわるという事例も多く見受けられますことは、皆様も周知のとおりです。

このような対応困難な時代であればこそ、お客様対応窓口として『法的な事』を知るか知らないかで、対応内容に大きな違いが出てきます。皆様も対応中に「この場合、法律的にはどうなのだろう」「法律を知っていれば、お客様を納得させることが出来たのに」というような経験が多々あると思います。今回は、毎回大変ご好評をいただいている松田恭子弁護士をお迎えしてのセミナーです。

松田弁護士は自身でクレーム対応を経験され、多くの事例をお持ちです。今回もその中から最近のいろいろな新たな事例をもとに、切れ味するどく、その核心をついた解説をしていただきます。このセミナーでの内容は、今後の皆様の対応への大きな自信になることは間違いありません。是非、この機会に一つでも多くの武器を身につけていただきたいと思います。多くの皆様のご参加をお待ちしています。

前回参加者の声(抜粋)

- ★毎回参加させていただきますが、大変わかりやすい説明で参考になる。
- ★2度目の受講ですが、本当にテンポよく楽しく聞かせていただいているうちに、あっという間に終わってしまうという印象。勉強になるお話ばかり。
- ★わかりやすいお話に引き込まれた。またの機会があれば受講したい。
- ★クレーム対応の流れに沿ってポイントでの考え方が具体的でわかりやすく勉強になった。

■日 時 2016年3月16日(水) 午後1時～4時30分
(受付：12時30分から)

■場 所 大阪薬業年金会館(地図参照)

■内 容 『クレーム対応と法律』

最近の新たな難渋事例をもとに法的な側面とその対応の実際、法的解釈について具体的に解説。

■講師 松田恭子弁護士(フロンティア法律事務所)

《略歴》

早稲田大学法学部卒業後、平成12年に司法試験合格、14年弁護士登録後、青山法律事務所、斎藤総合法律事務所で経験を積み、24年にフロンティア法律事務所の経営に参画し、現在に到る。不動産関係を主な取扱業務とし、特にショッピングセンターや百貨店等の商業施設案件を得意としている。また、クレーム対応もライフワークとして取り組んでおり、スキルアップのための講演を行政機関、大手企業で数多く実施。実際に企業の担当者からバトンを引き継ぎ、クレーマーとの交渉、裁も手がけている。



外柔内剛の精神で事件処理にあたり、できる限り裁判に持ち込むことなく、交渉で早期に解決することをモットーにしている。また、トラブルの渦中にこそ笑顔を忘れずに、クライアントの皆様をどしりと支えられる弁護士を目指している。

■参加費 会員 10,000円 非会員 15,000円
*当日受付でお支払いください。

■申込み締め切り 2015年3月4日(水)

■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、ご返信ください。

■問合せ先 お客様満足研究会(OM研究会)
大阪府富田林市寺池台4丁目1-305-401
TEL:080-2488-7349

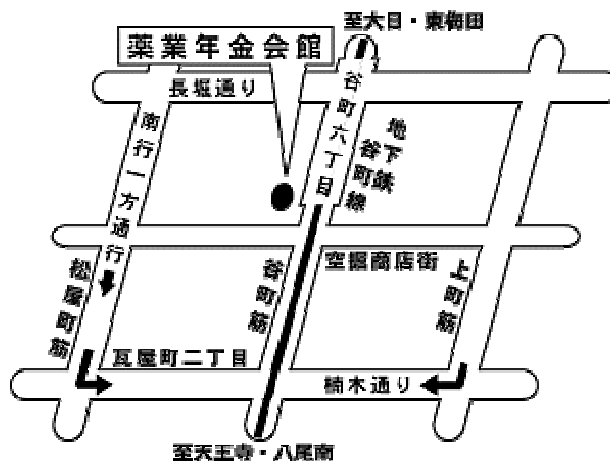
会場地図

大阪薬業年金会館

T 542-0012
大阪府中央区谷町6丁目5番4号

T E L (06)6768 - 4451

F A X (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。

以上