

第65回セミナーのご案内 ～弁護士から学ぶクレーム対応講座～

2017年2月3日
お客様満足研究会

弁護士から学ぶ 『クレームに対する法的対応方法実践セミナー』 一般クレームと悪質クレームを峻別し、解決のための交渉術を教えます。

実際のクレーム対応もたくさん手がけている松田弁護士による大好評のセミナーです。

堅苦しい法律論ではなく、法律に裏付けられた実践を知りたい方！！ このセミナーで初期対応の注意点、交渉での一般クレームと悪質クレームの見分け方、悪質クレームと判断してからの対応方法など、具体的手順が学べます。

法律の解釈や判例をもとに、また法廷に場面を移す前の交渉の具体的事例（ケーススタディ）もたくさん紹介してもらえます。

年々難しくなるクレーム対応に直面したときに、冷静に対応するためには是非参加していただきたい必須のセミナーです。

質疑応答や法律相談で、今抱えている問題も解決してもらえます。

二次対応（エスカレーション対応）者、訪問対応を担当することも多いご担当者は是非ご参加ください。お客様対応の経験が浅い方にも、クレーム対応の法的基礎を身に付けることができます。たくさんのご参加をお待ちしています。

【昨年のセミナー参加者の感想】

具体的な対応事例を紹介いただき、臨場感があり大変参考になりました。

お客様対応の基本を再確認できました。

トラブル対応の流れは一目でわかりやすい。

初期対応の重要性を改めて実感しました。

【セミナースケジュールと申し込み方法】

■日 時 2017年3月3日（金）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 401号室 （地図参照）
大阪市中央区谷町6丁目5番4号

■内 容 弁護士から学ぶ
『クレームに対する対応方法実践セミナー』
クレームの初期対応における対応方法、一般クレームと悪質クレームとの峻別方法を実際のクレーム事例の検証を通じて学びます。

1. クレーム発生から解決までの流れ
2. クレームへの初期対応方法
3. クレーマーとの具体的交渉方法
4. 悪質クレームの対応方法
5. 弁護士依頼後の手続き
6. トラブル実事例の検証（ケーススタディ）
7. 質疑応答

■講 師 弁護士 松田恭子氏（光風法律事務所 所長）



《略歴》 早稲田大学法学部卒業後、平成12年に司法試験合格。

平成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、平成24年にフロンティア法律事務所の経営に参画。

平成28年光風法律事務所を開設し現在に到る。

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。

全館リニューアルに協力してくれないショッピングセンターのテナントに対して退店を求めた裁判では、東京高裁で逆転勝訴判決を獲得した（後に最高裁で確定）。

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クレーム対応の講演を行政機関や大手企業において年に60回以上実施するほか、実際に企業の担当者からバトンを引き継ぎ、悪質クレマーとの交渉・裁判も手がけている。

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っしりと支えられる弁護士を目指している。

クレーム対応に取り組んできた一連の功績が評価され、平成26年には公益社団法人消費者専門家会議にて、ACAP賞を受賞した。

■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。

■対 象 者 電話対応従事者（経験年数は問いません）
※エスカレーション対応を担当する管理職や経験年数の長いベテランの方々だけでなく、経験の浅い担当者にもこれからの電話対応の法律的な基礎を身につける上で是非受講していただきたいセミナーです。

■募 集 人 員 40人

■申込み締切 2017年2月24日（金）

■申込み方法 お客様満足研究会事務局まで、メールにてお申し込みください。
【メール申し込み先】
お客様満足研究会事務局
申し込み先メールアドレス omken.jimukyoku@gmail.com
メールタイトルに「第65回 セミナー参加申し込み」、
本文に会社名・所属・氏名（ふりがな）・電話対応経験年数、
質問事項を書いて事務局までご送信ください。

当会ホームページの「[セミナー参加の申し込み](#)」からもお申し込みいただけます。

■問 合 せ 先 お客様満足研究会（OM研）
電話：080-2488-7349

※不測の事態で、セミナー内容が一部変更される場合もございます。
その際はご了承くださいますようお願いいたします。

【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。
お車でのご来館はご遠慮下さい。

