

～ケーススタディーから法的対応方法を学ぶ～
『**弁護士に聴く！** 難クレーム対応の
法的判断と対応実践』

企業の担当者に代わって、実際のクレームの交渉を日常的に手掛けている
光風法律事務所の岩永智士弁護士による大好評シリーズのセミナー！！

実際に対応した様々なケーススタディをもとに、
クレーム対応の法的解釈や対応方法を学びます。

参加の皆様がお持ちの、過去あるいは現在進行中の事例を元に、
法的にどのように考えればよいかも討議します。

苦情の申し出から、一般クレームと悪質クレームを峻別し、縁切状を送付するまで、対応
手順のチャート図に基づいて、難クレーム対応の流れがマスターできます。

法的なバックグラウンドを身につけることで、難渋クレームに直面したときにも冷静に対応
できるようになります。決別ではなく解決に向けた交渉術を学んでください。

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のご参加をお待ち
しています。

【これまでのセミナー参加者の感想】

法的セミナーということで、難しそうだなと思って
いましたが、わかりやすく
説明していただけて、とても
参考になりました。

とても熱意をもって体験
談など具体的な事例を交
えて説明していただき、時
間が経つのが早く感じる
ほど集中して聴くことが
できました。

岩永先生のお話しが
わかりやすく、大変勉
強になりました。

対応時必要な項目がフロ
ーチャートにまとめられ
ていたため、とても分か
り易かったです。

初期対応の重要性を改め
て実感しました。

丁寧にお教えいただき
ました。解決の糸口が
つかめました。

対応の流れが明確に
なりました。

縁切り状送付のタイミング
やそれまでの対応が重要視
されることを学びました。

様々な案件もお話いた
だき、あっという間に時
間が過ぎました。大変聞
き易く、有意義な時間
でした。

【セミナースケジュールと申し込み方法】

■日 時 2020年3月11日（水）午後1時～5時00分
（受付：12時30分から）

■場 所 大江ビル 13階会議室 （地図参照）
〒540-0011 大阪市中央区農人橋1丁目1番22号

■内 容 弁護士から学ぶ
『難クレーム対応の法的対応実践研修セミナー』
1. クレーム発生から解決までの流れ
クレームへの初期対応方法
クレーマーとの具体的交渉方法
企業の対応策の決定
2. 難クレームの事例研究（ケーススタディ）
トラブルの実事例をもとに討議
3. 質疑応答

■講 師 弁護士 岩永智士氏（光風法律事務所）
《略歴》 栃木県宇都宮市出身



2004年 東京大学法学部 卒業
2013年 法政大学大学院法務研究科 修了
2013年 司法試験合格
2015年 フロンティア法律事務所 入所
2016年 光風法律事務所 入所

お客様満足研究会のセミナーで毎年講師を務めていただいていた
松田恭子弁護士が2016年に立ち上げた光風法律事務所は、不動産関係
を主な取扱い業務としています。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、また先駆的にクレーム対応に取り組み、
数多くの長期化・難航化した案件を収束にまで導いてきた実績がありま
す。法的にアドバイスする後方支援に止まらず、必要に応じて、実際に
企業のご担当者からバトンを引き継いで、直接、難航クレーマー・悪質
クレーマーと交渉する業務も日常的に取り扱っています。
クレーム対応に関する研修セミナーにも取組み、流通、不動産、管理会
社、製造業、飲食、旅館ホテル業、鉄道事業、精密機器、薬品・化粧品
会社、バス会社、商業施設、さらには行政機関と、様々な業種におい
て、各業種ごとのトラブル事例を題材にしたケーススタディ（事例検
証）も盛り込んだ研修セミナーを年に数十回実施しています。

■参 加 費 会員 12,000円 非会員 17,000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）
※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、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 36人

■申込み締切 2020年3月6日（金）

■申込み方法 当会ホームページ（下記のリンク）からお申し込みください。

●申し込みフォーム

[「セミナー参加の申し込み」](#)

上のリンクをクリックして、
必要項目を入力して送信してください。

■問合せ先 お客様満足研究会（OM研）事務局
大阪府富田林市寺池台4丁目1-305-401
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。

※セミナー前日～当日のキャンセル・欠席はキャンセル料を頂戴いたします。
セミナー2日前までにご連絡くださいますようお願いいたします。

【トラブル事例の事前提供のおねがい】

現在進行中、あるいは過去の事例で法的にはどのように考えればよいか先生に聴きたいことがあれば、予めお寄せください。

当日の事例研究の題材として取りあげます。

【質問の事前受け付け】

今、困っていること、悩んでいること、法的な判断に悩んでいることなど、申し込み時に質問を記入ください。当日のセミナーの中で先生にご回答いただきます。

【会場のご案内】

大江ビル 13階会議室

〒540-0011

大阪市中央区農人橋1丁目1番22号

（大江ビルサービス株式会社）

TEL (06)6946-3939

**地下鉄「谷町四丁目」駅
8号出口から徒歩1分。**

●新幹線「新大阪」駅から

地下鉄御堂筋線「新大阪」～「本町」 約11分。

「本町」にて地下鉄中央線乗り換え。

中央線「本町」～「谷町四丁目」 約3分。

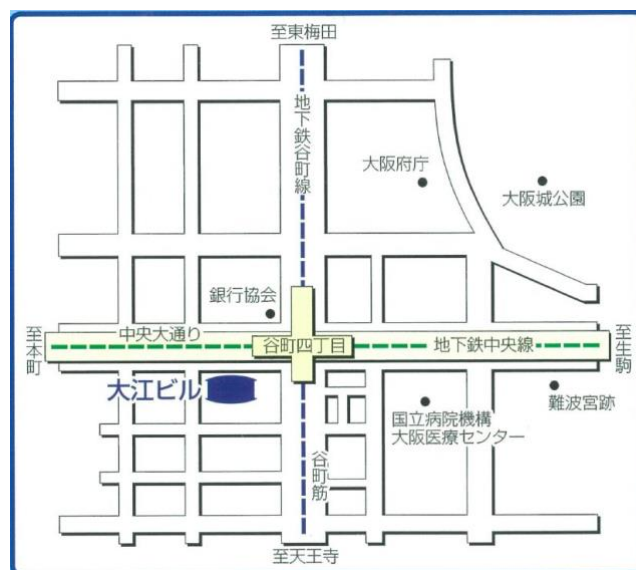
「谷町四丁目」駅下車。

●JR大阪駅から

地下鉄谷町線「東梅田」～「谷町四丁目」 約7分。

「谷町四丁目」駅下車。

【会場地図】



※お車でのご来館はご遠慮ください。

お客様満足研究会