

## お客様満足研究会（OM研究会）

第47回セミナー レポート	
開催日時	2014年3月28日（金） 午後1時～4時30分
場 所	大阪薬業年金会館 401号室
セミナータイトル	スキルアップ研修 「法を知ってクレームに勝つ！！ ～もう何も怖がることはありません～
講 師	弁護士 松田恭子氏 （フロンティア法律事務所）
参加人数	名（会員企業 名、非会員企業 名）
セミナー内容	<p>好評のフロンティア法律事務所 松田弁護士をお招きし開催。</p> <p>第一部</p> <p>「難クレーム事例と法的根拠について」            ◎事例を交えての、トラブルへの対応を、初期対応から具体的交渉、終息までわかりやすく、楽しく、おもしろくお話しいただく。</p> <p>◎一般通常クレームと悪質クレームとの境界線の判断、悪質クレームに対する対応など、まさに対応業務に携わる受講者への最高のお土産。</p> <p>第二部</p> <p>「なんでも相談」            ◎会員企業で今お困りの事案など、実際にあった事例や疑問について、その場で質問していただき、法律の専門家による明確な回答をいただいた。</p>
主催者コメント	<p>受講者からも大変好評の意見が相次いだ。            毎年1回定例的に実施している松田先生のセミナー。            次年度も実施の予定。            今回未受講の方、あるいは過去受講された方にも、            新しい事例による、新しい切り口の内容でした。            次年度には、また是非ご参加ください。</p>
報告者	世話人