りそな総研セミナーのご案内

大阪開催

特別企画

クレーム対応セミナー

＼クレーム対応には見極め方・対応策がある！／

反社会的勢力・悪質クレーマーによる「不当要求」撃退！のポイント

講師

右田・深澤法律事務所 弁護士

深澤 直之（ふかさわ なおゆき） 氏

2019年11月27日(水)

13:00～17:00

略歴

慶應義塾大学法学部法律学科卒業後、1974年に弁護士登録（第二東京弁護士会）。1996年～1998年 第二東京弁護士会の民暴対策委員長、2000年～2002年日本弁護士連合会の民暴対策委員長を歴任。

現在では、日弁連民暴委員会幹事、第二東京弁護士会民暴委員会委員、公益社団法人日本プロゴルフ協会監事他、各企業の社外取締役・監査役を務める。

＜その他の経歴＞

山一証券調査委員会委員・十文字学園女子大非常勤講師・スルガコーポレーション調査委員会委員長・日本相撲協会ガバナンスの整備に関する独立委員会委員・日本相撲協会暴力団等排除対策委員会委員・日本相撲協会八百長相撲調査委員会委員・プロ野球暴力団等排除対策協議会顧問（2004年～2016年）

＼応対力を高めて、二次クレームを防ぐ！／

クレーム対応のコツを習得！実践強化トレーニング

講師

エンパワーモチベーション 代表

北川 和恵（きたがわ かずえ） 氏

2019年12月16日(月)

10:00～17:00

略歴

元女優で、製薬会社に営業アシスタントとして勤務後、大手メーカーのショールームにてプレゼンテーション業務やアテンダントの指導育成業務に就く。その後、アナウンススクール講師を経て、人材育成会社にて研修講師・セミナー講師として経験を積む。現在、エンパワーモチベーション代表として、実務研修やヒューマンスキル研修、また、小売・サービス業を中心に調査事業・現場指導で活躍中。元女優ならではのパフォーマンスと軽快なテンポのトークで、受講生に気付きを与え、モチベーションを高めている。研修を実施した多くの企業からは、従業員の意識改革・自己改善ができ、頭だけの理解ではなく行動に移せるようになったと、絶大な評価を得ている。

りそな総合研究所 RESONA

2019年10月1日現在

りそな総研セミナー
大阪開催
特別企画

クレーム対応には見極め方・対応策がある！

反社会的勢力・悪質クレーマーによる「不当要求」撃退！のポイント

対 象 経営者・経営幹部・法務・総務・コンプライアンスご担当の皆さま

開催日時 2019年11月27日（水）13:00～17:00

会 場 大阪銀行協会 別館3階（11号室）

受講料 会員…19,800円　一般…27,500円
（参加者1名様、消費税等、テキスト代を含む）

講 師

右田・深澤法律事務所 弁護士
深澤（ふかさわ） 直之（なおゆき） 氏

特 色

社員がクレーマーから受ける被害は、ハラスメント。そう、人権侵害被害です。客という地位をカサに着て、土下座を求めたり、罵倒し続けたり罵詈雑言。「お客様は神様でしょ」「私の言うとおりにしなさい」「なぜできない！」等、社員に勝手に命令したり、平然と不当要求を続けたり等。お客様第一主義の呪縛から免れる為にも、ただ耐えているだけではダメです！

顧客や反社会的勢力の不当要求・人権侵害行為を的確に見極め、排除すること、それが職場の社員の安全配慮義務として企業が組織的に導入すべき体制です。
本セミナーでは、クレーマーや不当要求行為の見極め方とその撃退方法を中心に、具体的な事例に基づいて詳しく解説します。

カリキュラム

1. **クレームについて**
   (1) クレームの定義
   (2) クレーム受付時の注意　～詫びるなは誤り～
   (3) クレーム対応
2. **クレーマーについて**
   (1) クレーマーとは　(2) クレーム対応での企業・社員の弱点
3. **暴力団・反社会的勢力への対応策**
   (1) 反社会的勢力の見極め方
   (2) 民暴対策の大原則
   ①原則維持　②例外なし　③拒否・拒絶
   (3)「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」
   (4)「企業や行政対象暴力対策マニュアル」
4. **顧客とクレーマーの区別**
   (1) クレーマーの認定は簡単　(2) クレーマーの典型行為25
   (3) イエローカードの活用　(4) 見極め時の注意点
5. **お客様対応の基本原則とクレーマー撃退の根幹**
   (1) お客様対応の基本を知る　(2)「然るべき機関」で対応
   (3) 規則化・義務化
6. **クレーム対応の基本**
   ～真に大切な顧客を誤ってクレーマー扱いしないために～
   (1) 6つのクレームと8つの対応
   (2) クレーム対応は組織的対応で行う
   (3) 法的クレーム処理
   ①恐喝罪　②暴対法
7. **不当要求行為クレーマーについての相談・対応**
   (1) 警察の利用の仕方
   (2) 弁護士による有効なクレーマー撃退の方法
8. **不当・過大要求に対する心構え等**
   (1)「誠意を示せ！」と言われたら？
   ①土下座の強要　②金銭の要求
   (2)「当社にミスがあった」から ⇒ 賠償請求の検討？支払い？
   (3) 御社ならこうできるはず！
   (4)「お宅とは取引しない、買わない」には「契約自由の原則」で対抗する
   (5)「毅然たる態度」とは何？ 脅かされて怖い時は？
   (6) TOPを出せ、「お前とは話さん！」には？
   (7) 話術のツボなど：担当者自身でできる排除方法の極意
   (8) 人として尊厳を傷つけられ、人権侵害に及ぶ時は？
   (9) 客から「すぐに来い！」と言われたら？
   (10) 無理やり一筆・サインをさせられたら？
   (11) 会社・地域・業界にいる著名クレーマー達の情報共有は、法的に問題無いか？
   (12) 電話による「不当要求」への対処法
   会話の録音はプライバシーの侵害か？
   (13) 不当要求者との面談対応
   (14) 役員や経営幹部の態度は？
9. **まとめ**
   (1) お礼参りへの対応策　(2) クレーマー排除のための守り札

参加申込書

11/27（水）
反社会的勢力・悪質クレーマーによる「不当要求」撃退！のポイント

受講料（参加者1名様、消費税等、テキスト代を含む）
会員…19,800円
一般…27,500円

りそな総合研究所 行
FAX 06-6258-8863

貴社名		区分	MS・会員・一般	会員番号	
受講票送付先	〒	連絡担当者	部署・役職		
			氏名		
TEL	（　　）		E-Mail		
FAX	（　　）	取引店	銀行　　支店		
参加者	氏名　　（　　）	役職		役職	
	氏名　　（　　）	役職		役職	

※個人情報の取り扱いに関して「私は貴社の個人情報に関する利用目的を確認、同意の上、申込みをします」
なお、個人情報の取り扱いについての詳細は、弊社ホームページ（https://www.rri.co.jp/kojin/index.html）をご覧ください。

りそな総研セミナー
大阪開催
特別企画

応対力を高めて、二次クレームを防ぐ！

クレーム対応のコツを習得！実践強化トレーニング

対 象 お客様応対・お客様相談室・営業・総務のご担当、責任者の皆さま

開催日時 2019年12月16日（月）10:00～17:00

会 場 大阪銀行協会 別館3階（11号室）

受講料 会員…24,200円　一般…31,900円
（参加者1名様、消費税等、テキスト代を含む）

講 師
エンパワーモチベーション 代表
北川（きたがわ） 和恵（かずえ） 氏

特 色
クレームを、「怖いもの」「仕事の時間を取られもの」と捉えていては、二次クレームに繋がってしまいます。お客様は、不満に思っても声に出すことは少なく、最悪の場合は口コミとなって拡散していきます。クレームは、お客様が期待していることの裏返しであり、「時間と労力を使って、わざわざ教えていただける貴重な情報」として捉え真摯に向き合うことで、ワンランク上のお得意様になって頂けることもあります。
当セミナーは、クレームに対する考え方、クレーム対応の基本を習得します。更に、即実務に役立てるようにロールプレイを通してクレーム対応のマインドとスキルをトレーニングします。

カリキュラム

1. 企業の価値が問われるクレーム対応
クレープワーク
(1) クレームが増えている2つの要因
(2) ファンができる人の3つの共通点
(3) クレーム解決は三方よしの仕事

2. 原理原則を学ぶとクレームは怖くなくなる
(1) 顧客満足を心から理解する
(2) クレームはなぜ起こるのか
(3) 俯瞰してクレームを未然に防ぐ

3. できる人のクレーム電話対応の共通点
トレーニング
(1) 傾聴力・会話力の訓練法
(2) お客様の心を動かす言葉はこれ！
(3) クレームは説得では解決しない！
(4) この言葉遣いは誤解を与える
(5) 納得を得るための基本ステップを学ぶ

4. ケースから学ぶクレーム対応のポイント
ロールプレイング
(1) **「担当者に我慢できない！担当者を替えてくれ！」**
①傾聴姿勢・受容はできていたか
②共感の姿勢が声のトーンで表現できていたか
③お客様の本心が訊きだせていたか
④最善の解決策を提案できていたか
⑤納得を得られていたか
⑥あなたの誠意は伝わっていたのか
(2) **「もう一時間も待っているのにまだ商品が届かない！どういうことだ！」**
①お客様の第一感情を読み取れていたか
②なぜ、お客様は怒鳴ってきたのか心理を考察できていたか
③②ができないと二次クレームに繋がる
④この対応だけはNG！
(3) 振り返り・まとめ

5. 明日からの実行宣言

参加申込書

12/16（月）
クレーム対応のコツを習得！
実践強化トレーニング

受講料（参加者1名様、消費税等、テキスト代を含む）
会員…24,200円
一般…31,900円

りそな総合研究所 行
FAX 06-6258-8863

貴社名		区分	MS・会員・一般	会員番号	
受講票送付先	〒	連絡担当者	部署・役職		
			氏名		
TEL	（　　）		E-Mail		
FAX	（　　）	取引店	銀行　　支店		
参加者	氏名　　（　　）	役職		役職	
	氏名　　（　　）	役職		役職	

※個人情報の取り扱いに関して「私は貴社の個人情報に関する利用目的を確認、同意の上、申込みをします」
なお、個人情報の取り扱いについての詳細は、弊社ホームページ（https://www.rri.co.jp/kojin/index.html）をご覧ください。

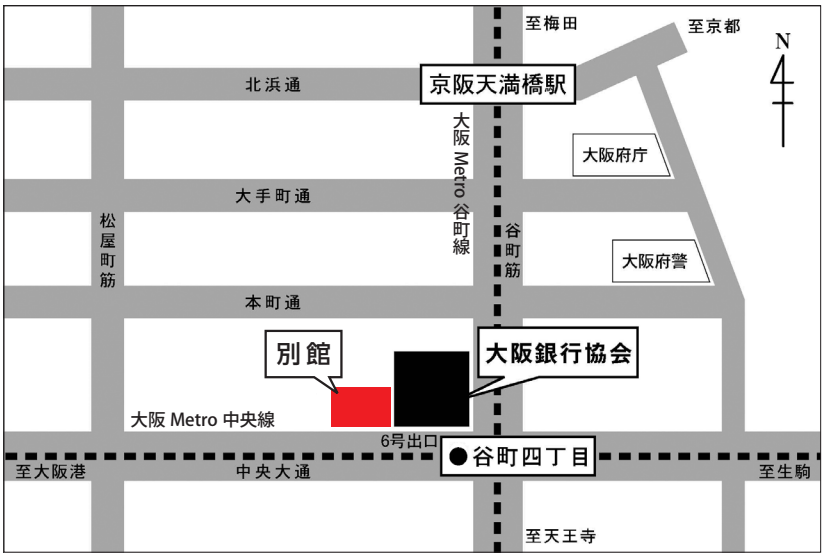
セミナー会場のご案内

【大阪銀行協会】

大阪市中央区谷町３－３－５

交通

大阪Metro中央線・谷町線
「谷町四丁目」駅６号出口より
徒歩２分



※当ビルへのお車でのご来場はご遠慮願います。

お申込み・お問い合わせについて

申込方法

- 「セミナー参加申込書」にご記入の上、FAXまたは郵送で当社宛てにお申込みください。
  ※弊社ホームページからもお申込みいただけます。
- 先着順にお申込み受付後、「受講票」「会場地図」をご郵送いたします。
  受付のご連絡は受講票の発送をもって代えさせていただきます。
  なお、開催日一週間前までに届かない場合はお問い合わせください。
- 定員を超過した場合は、ご参加いただけないこともあります。

お願い

- 録音・録画はご遠慮ください。
- 参加予定の方がご都合の悪い場合は、代理の方がご出席ください。
  なお、その場合は、お早めに代理出席の旨をご連絡ください。
- 参加申込みが少数の場合や講師の病気他、天災等により、開催を中止させていただく場合があります。

受講料

支払方法

- 会員の方の受講料のお支払いは、入会時にご選択いただきました方法になります。
  - 口座振替の場合：口座振替日はセミナー開催月の翌月23日（休日の場合は翌営業日）になります。
  - 振込の場合：セミナー開催月の翌月10日頃に請求書をお送りいたします。
- 一般の方の受講料のお支払いは、お振込みとなります。原則、受講票とともに請求書をお送りいたします。
  セミナー開催前日までにお振込みください。
  （原則として、受講料の払い戻しはいたしませんので、ご都合のつかない場合は、代理の方のご参加をお願いいたします。）

キャンセルする場合

キャンセルする場合は、セミナー開催前営業日の17時までにご連絡ください。
それ以降のキャンセル及び、当日欠席は、受講料全額をいただきますので、ご了承ください。
事前のご連絡が無い限り、自動的キャンセルにはなりませんので、ご注意ください。

個人情報の取り扱い

- 個人情報の取扱いについての詳細は、弊社ホームページ（https://www.rri.co.jp/kojin/index.html）をご覧ください。

各種割引

- 本セミナーは、各種割引、無料券の対象セミナーです。

お申込み お問い合わせ

りそな総合研究所　会員・研修事業部（研修担当）
TEL：06-6258-8806　FAX：06-6258-8863