

# クレーム対応セミナー

～事例にみるタイプ別悪質クレマーの心理と対応術

- 悪質クレーム対応の鉄則とクレーム対応文書例 -

悪質クレマーへの対応は、時間の浪費と精神的疲弊を伴います。しかし、素早い適切な判断と文書による対応によって、これらの無駄な負担やロスを防ぐことができます。そこで、具体的悪質クレーム事例を元に、悪質クレマーをタイプ別に分類し、その特質と対応のポイントを指摘したうえ、悪質クレマーに送付する文書例を提示し、解説をします。

- 日時 2010年3月4日(木) 13:30～16:30
- 会場 きゅりあん(品川区立総合区民会館)5階 第1講習室 〒140-0011 東京都品川区東大井 5-18-1
- 費用 25,000円(税込) \*テキスト代含む
- 内容 ■ 定員 22名

## 1 顧客主義と悪質クレマー

悪質クレマーには法的対応

## 2 悪質クレマーのタイプ

- (1) 性格的に問題のある悪質クレマー
- (2) 精神的に問題のある悪質クレマー
- (3) 常習的悪質クレマー
- (4) 一般人の衣をかぶった反社会的勢力悪質クレマー

## 3 タイプ別難クレマー事例の具体的検討

- (1) タイプ別特質と注意点
- (2) タイプ別対応の基本

## 4 具体的事例とクレーム対応文書

弁護士窓口移管通知

## 5 クレーム対応7つの鉄則

まず謝罪から 事実確認先行 感情的対応厳禁 法的対応の判断 交渉窓口弁護士移管の通知  
加害行為に対する素早い手続 クレーム事例の記録化

## ■ 講師 横山 雅文 氏(よこやま まさふみ) 表参道法律事務所 弁護士

昭和38年2月9日生 中央大学法学部法律学科卒業 平成3年4月弁護士登録 国内法律事務所の勤務弁護士を経て、平成10年10月表参道法律事務所設立 現在、東京弁護士会住宅紛争処理委員 著作・連載 東京弁護士会編「民事介入暴力マニユアル・改訂版」(共著)「プロ法律家のクレマー対応術」(PHP新書) 株式会社東京商工リサーチHP内「横山雅文のリーガルリスクマネジメント」 <http://www.tsr-net.co.jp>

## ■ お問い合わせ ナレッジマネジメントジャパン株式会社 B-Seminar 担当

Tel: **0120-453-706** Fax: **0120-453-702** 〒107-0052 東京都港区赤坂 6-2-12 サージュ赤坂 2F  
Homepage <http://www.kmjpn.com> E-mail: [seminar@kmjpn.com](mailto:seminar@kmjpn.com)

## ■ お申込み 下記にご記入の上、FAX下さい。(Fax: **0120-453-702**) 又はホームページからお申し込みいただけます。

お申込みを受付後、当社より受講票及び請求書を郵送いたします。セミナー3日前までにお振込みください。セミナー3日前(土日祝日を除く)を過ぎたキャンセルは100%のキャンセル料がかかります。\*セミナーの録音・録画はご遠慮くださいますようお願い申し上げます。\*開催日までに、内容を多少変更する可能性があります。\*主催者、講師等の諸般の事情によりセミナー開催を中止させていただく場合がございます。予めご了承ください。

3月4日(木) 13:30～16:30		クレーム対応セミナー	
受講者名		フリガナ	
会社名			
ご住所	〒		
部署名		役職名	
TEL		FAX	
E-mail アドレス			案内不要

セミナーお申込後、当社より、セミナー各種情報のご案内メールをさせていただく場合がございます。ご案内が不要の方は  に☑して

0120-453-702まで FAX 送信下さい。ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。