

リスクマネジメントセミナー

クレーム対応のプロが教える

モンスタークレーム対応セミナー

～5分でクレームを終わらせるいくつかの裏ワザ～

訴訟社会の到来を予感させる「理不尽なお客様」モンスターカスタマー。

「誠意を見せろ」「インターネットで流すぞ」企業側に非がある事案だったとしても、理不尽で執拗な要求は、現場担当者、管理職の悩みの種。インターネットを通じて風評が発生しやすい昨今では、決して従業員任せに、ではられません。

苦しみ悩んだ末に対応者が鬱病になり退職まで追い込まれるケース、さらには思い余って自殺に至り、企業側の使用者責任を遺族が提訴する状態まで発展しています。

本セミナーは、契約企業に出現したモンスターカスタマーを現業で対応している講師が、近頃のニュースとなった様々な実例を交えて、発生したクレームを短時間で終わらせる具体的な方法、警察・弁護士等に委任すべき法的「境界線」の解説、管理職が知っておくべき企業側のリスク・マネジメントのノウハウを伝授します。



株式会社日本総険常務取締役
クレームサービス・ロスコントロール
コンサルティング管理部長

かつせき しんぞう
葛石 晋三氏

茅ヶ崎商工会議所4階 大会議室
平成28年3月3日(木)

午後6時～8時

入場無料

定員50名

お申込は裏面へ

Profile

講師プロフィール

駒澤大学法学部卒業後、早稲田大学大学院法学研究科中退の後、日本総険に入社後現在。大学生であった20歳の時、契約社員で働いていた大手コールセンターで、約20,000件の製造業、医薬品、保険事故のクレーム対応を行う。

しかし、多くの善良なクレームにまじり悪質なクレームの存在を知り全てのお客様が必ずしも神様ではないことに気づく。

現在、保険契約の顧客代理人である保険仲立人として、賠償リスクの対処業務として弁護士とともに、現業でクレーマーと対決している。「クレームハラスメントの無い会社づくり」を掲げ、従業員・アルバイト・スタッフなどセミナーを通じて撃退ノウハウの普及に努めている。

共催：茅ヶ崎商工会議所商業部会・茅ヶ崎商工会議所
茅ヶ崎市商店会連合会

後援：茅ヶ崎市

— . . . — 「モンスタークレーム対応セミナー」参加申込書 — . . . —

事業所		氏名	
住所		業種	
TEL		FAX	
受講者職種	※該当に○をしてください。 経営者(代表者)・お客様対応部署管理者・お客様対応担当者・その他()		

※お預かりした個人情報茅ヶ崎商工会議所の講演会事業に限り利用させていただきます。

※当日はお車でのご来所はご遠慮ください。

※受講票は発行致しませんので、当日直接会場へお越しください。

茅ヶ崎商工会議所 中小企業相談所
TEL:0467-58-1111 FAX:0467-86-6601
E-mail:soudan@chigasaki-cci.or.jp