

お客様満足研究会の会員でなくても、  
どなたでも参加可能！！

弁護士から学ぶ

## 難クレーム対応の法的判断と対応実践 ～ケーススタディ中心～

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！！  
ケーススタディ（実際の対応事例を題材に法的判断や対応内容を検証）  
により、様々な難クレームの対応策を一緒に考え、実践的な対応策を学  
びます。

企業の案件を引継ぎ、難クレーム対応をしている弁護士によるセミナーです。  
経験豊富なご自身の交渉経験をベースに、クレーム発生から解決まで、法的理論を  
交えて対応方法、初期対応の手順、交渉の手順、悪質クレームに仕分ける判断基準  
などを講義で学びます。

ケーススタディでは、実際の対応事例や継続中案件を題材として、グループ討議  
や先生の法的解釈も合わせて、対応内容を検討します。

講義とケーススタディを通じて、難クレームに直面したときでも冷静に対応でき  
る法的なバックグラウンドと対応指針を身につけてください。

電話対応部門の担当者だけでなく、お客様対応関連業務に関わる総務部門、法務  
部門の担当者にも役立つ内容です。

### これまでの岩永先生のセミナーに参加くださったみなさまの声

セミナーの内容は法律という  
ことで難しいのではと不安で  
したが、身近に感じる内容で  
理解しやすかったです。

法的なこととてもわかりや  
すいご説明でした。

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。

実例が数多くあったことが参  
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。

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。

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。

日々悩んでいた部分や判断に  
悩む案件の回答に対して背中  
を押していただい、自信とな  
りました。本当にありがとうございました。

## 【セミナースケジュールと申し込み方法】

- 日 時 2024年3月19日(火) 午後1時～午後5時00分  
(受付: 午後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』  
《第1部》  
1. クレーム発生から解決までの流れ  
2. クレームへの初期対応方法  
3. クレーマーとの具体的交渉方法  
《第2部》難クレームの事例研究(ケーススタディ)  
1. 参加者からの事例相談をもとに討議  
※自社での過去の対応事例や現在継続中案件の相談ごとを事前にお寄せいただき、その事例をもとにケーススタディで討議していただきます。  
(相談事例の記載書式は別途参加お申し込みのみなさまにお送りします。)  
2. 質疑応答
- 講 師 岩永智士氏(光風法律事務所 パートナー弁護士)  
《略歴》  
1980年生まれ 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、難航クレマー・悪質クレ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 15,000円 非会員 20,000円  
\*セミナー当日、受付でお支払いください。
- 対象者 お客様対応従事者(経験年数は問いません)、法務・総務部門の担当者  
※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、電話対応の法的な基礎を身につける上でおすすめです。

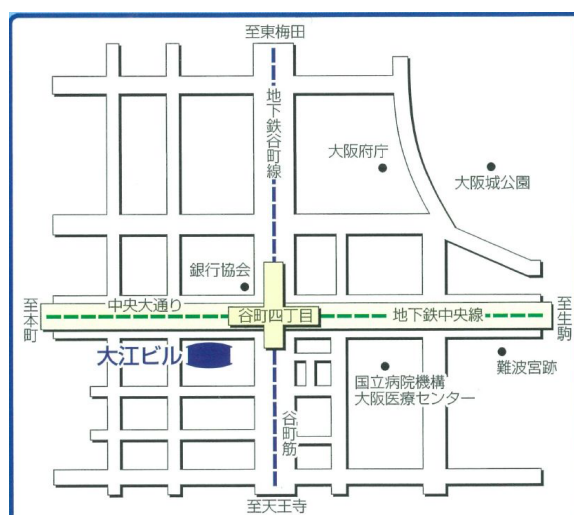
- 募集人員 24人  
(申込みが10名未満のときには中止となる場合がございます。)
- 申込み締切 2024年3月13日(水)
- 申込み方法 当会ホームページ(下記のリンク)からお申し込みください。  
●お申し込みフォーム  
「セミナー参加の申し込み」  
上のリンクをクリックして  
必要項目を入力して送信してください。
- 問合せ先 お客様満足研究会(OM研)事務局  
電話:080-2488-7349  
メールアドレス:omken.jimukyoku@gmail.com  
jimukyoku01@omken.org  
seminar01@omken.org (セミナー担当)  
※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せよう願いたします。  
※セミナー3日前~当日のキャンセル・当日欠席は参加費を頂戴いたします。  
セミナー当日の4日前までにご連絡くださいますようお願いいたします。
- 質問の事前受付け  
その他、困っていること、悩んでいること、法的な判断で相談したいことなどは申し込み時に質問内容を記入ください。  
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  
大阪府中央区農人橋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。