

## 弁護士から学ぶ 『難クレーム対応の法的対応実践セミナー』

**悪質クレームに対する縁切状の送付に至る以前に、  
法律の専門家が実践している苦情対応の極意を、  
実際のケーススタディを通じて学びます。**

苦情の申し出から、一般クレームと悪質クレームを峻別し  
縁切状を送付するまでの対応について  
対応手順のチャート図に基づいて、  
決別ではなく解決へ向けた交渉術をマスターしてください。

企業の担当者に代わって、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のセミナーです。

難クレームに直面した時に、冷静に対応できるようになりたい方！

堅苦しい法律論ではなく、法律に裏付けられた実践を知りたい方！

交渉での一般クレームと悪質クレームの見分け方を学びたい方！

このセミナーで自信を手に入れてください。

このセミナーではクレームの実対応事例（ケーススタディ）も交えて、初期対応の  
注意点、一般クレームと悪質クレームを見分ける材料集めの大切さなど、具体的手順  
が学べます。

二次対応（エスカレーション対応）者、訪問対応を担当すること多いご担当者は  
もちろんのこと、お客様対応の経験が浅い方にも、クレーム対応の法的基礎を身に付  
ける絶好のセミナーです。たくさんのご参加をお待ちしています。

### 【昨年のセミナー参加者の感想】

松田先生のお話が  
面白かった。他では聞  
けない現場を知る生  
の話が聞けて大変参  
考になった。

お客様対応の基本を再  
確認できました。

トラブル対応のチャート  
は一目でわかりやすい。

法律上の義務と併せて第 3  
者目線で対応の妥当性を考  
える判断基準が事例も交え  
てわかりやすかった。

初期対応の重要  
性を改めて実感  
しました。

【セミナースケジュールと申し込み方法】

■日 時 2018年3月30日（金）午後1時～5時00分  
（受付：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』  
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  
4. 企業の対応策の決定  
5. 悪質クレーム、クレーマーの見分け方  
6. 弁護士依頼後の手続き  
7. トラブル実事例の検証（ケーススタディ）  
8. 質疑応答

■講 師 弁護士 岩永智士氏（光風法律事務所）  
《略歴》 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、難航クレーマー・悪質クレー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 12,000円 非会員 17,000円  
\*当日受付でお支払いください。

■対 象 者 電話対応従事者（経験年数は問いません）  
※エスカレーション対応を担当する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これからの電話対応の法律的な基礎を身につける上で是非受講していただきたいセミナーです。

■募 集 人 員 40人

■ 申込み締切 2017年3月23日（金）

■ 申込み方法 お客様満足研究会事務局まで、メールにてお申し込みください。  
【メール申し込み先】  
お客様満足研究会事務局  
申し込み先メールアドレス [omken.jimukyoku@gmail.com](mailto:omken.jimukyoku@gmail.com)  
メールタイトルに「第71回 セミナー参加申し込み」、  
本文に会社名・所属・氏名（ふりがな）・電話対応経験年数、  
質問事項を書いて事務局までご送信ください。  
当会ホームページの「[セミナー参加の申し込み](#)」からもお申し込みいただけます。

■ 問合せ先 お客様満足研究会（OM研）事務局  
大阪府富田林市寺池台4丁目1-305-401  
電話：080-2488-7349

※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すようお願いいたします。

## 【会場のご案内】

### 大江ビル 13階会議室

〒540-0011

大阪市中央区農人橋1丁目1番22号

（大江ビルサービス株式会社）

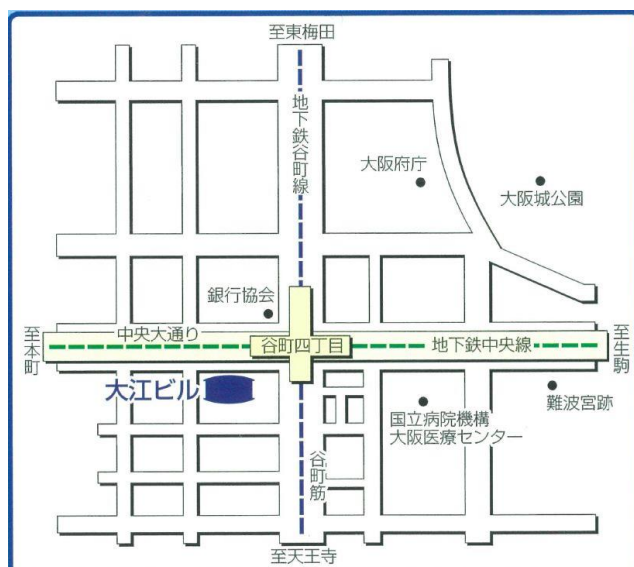
TEL (06)6946-3939

**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。