

ハードクレームに対する最強の対応術 ～ 専門家が対応ノウハウをすべて伝授 ～

セミナー番号

9201

お客様からの理不尽な要求に苦慮した経験はありませんか。クレーム対応のノウハウを心得ておくことは、企業防衛上はもとより、対応者の精神的な負担を軽減するためにもたいへん重要です。

本セミナーでは、不当要求(悪質クレーム)対応の実務支援を手がける危機管理の専門家が、豊富な事例紹介やロールプレイングを盛り込んで、対応に苦慮することが多い不当要求(悪質クレーム)やカスタマーハラスメントに負けない為の鉄壁のノウハウを分かりやすく徹底解説します。

1. クレーム対応を取り巻く環境の変化
2. クレーム対応を取り巻く課題と誤解
3. 不当要求(悪質クレーム)に負けない為の
対応ノウハウ～危機管理的顧客対応指針5か条
4. ケーススタディ～実際のケースにおける5か条の
考え方・使い方を知る
5. 不当要求「あるあるケース」への対応要領
6. メール対応時のポイント～メールクレマーを念頭に
7. ロールプレイングとケーススタディで対応ポイントを学ぶ
～アシスタントが迫真の演技でクレマー役を務めます
・しつこい不当要求の打ち切り方 ほか
8. まとめ

講師

株式会社エス・ピー・ネットワーク
執行役員(総合研究部担当)
主席研究員

にしお しん

西尾 晋 氏



日時

2025年3月18日(火)

13:00～17:00

(12:40受付開始)

会場

大阪梅田池銀ビル 12階ホール
大阪市北区茶屋町18-14

2001年に株式会社エス・ピー・ネットワークに入社。悪質クレームや反社会的勢力対応、危機管理広報等のクライシス対応支援を数多く手がける他、コンプライアンスや反社会的勢力対応、内部統制、株主総会、事業継続マネジメントシステム等に関する危機管理コンサルティング、企業危機管理アカデミーや外部オープンセミナー、大学での講義まで幅広く担当する。
主な著書:クレーム対応の「超」基本エッセンス(2022・新訂第2版)(第一法規刊) ほか多数
総合危機管理学会 理事兼監事

受講料

(消費税込)

特別法人会員 7,700円

法人会員 13,200円

一般 22,000円

お申込方法

自然総研HPよりお申込みください。

お支払方法

お申込責任者様へ請求書をお送りします。会員企業様は、原則、年会費引落し口座より「口座振替」にてお支払いいただきます。

ご注意点

- ・開催日当日の取消しの場合は、受講料を全額お支払いいただきます。
- ・会場においては、録音・録画・写真撮影は固くお断りいたします。

◆ご提出いただいた個人情報、本セミナー開催のため、主催者・協力者で共有させていただきます。また、受講者名簿の作成、出欠確認および弊社からの各種連絡、情報提供のために利用させていただきます。



阪急大阪梅田駅茶屋町口・大阪メトロ御堂筋線中津駅より徒歩5分。または、JR大阪駅より徒歩10分。

※お車でのご来場はご遠慮ください。



主催: 自然総研

協力: 池田泉州銀行

(お問い合わせ先 ☎072-751-3331)