

顧客感情の大変化時代に備えるマネジメント実務知識

不動産管理・仲介やレジャー&サービスなど顧客と接する事業者が知っておきたい

[クレーム]に対する法的対応実務講座

これでわかる!
法的対策

もてなしを尽くしてもBtoB・BtoCともに増大傾向にある「クレーム」、対応次第によっては経営に重大な損失をもたらしかねない時代へ！クレームが起きた場合の初期対応方法、一般クレームと悪質クレームとの峻別方法、具体的な交渉方法を実際のクレーム事例の検証を通じて学びます。

ご 案 内

ビジネス実務を進めるにあたり、交渉先、顧客との接点で、何かしらの課題に直面することは多くあり、その先に「クレーム」が潜んでいます。近年では、社会的風潮からクレームは言いやすい環境になっており、これを受けた担当者の初期対応次第では経営に重大な損害を及ぼすこともあります。

本セミナーは、不動産管理・仲介や集客・サービス施設事業者が知っておくべき、クレームの本質、初期対応の注意点、交渉での一般クレームと悪質クレームの見分け方、悪質クレームと判断してからの対応方法など、具体的手順を学びます。

法律の解釈や判例をもとにしたケーススタディのほか、法廷に場面を移す前に行なうべき交渉の具体的事例も豊富に紹介してまいります。年々難しくなるクレーム対応に直面したときに、冷静に対応することは、いまや経営や事業、店舗を守るための必須実務知識です。

ご参加の皆様が直面している案件を事前にお伺いするほか、質疑応答の場も設けて、問題解決の糸口となる機会として開催いたします。

[日 時] 2018年10月4日(木)13:00~17:00

[会 場] 飯田橋レインボービル
東京都新宿区市谷船河原町11番地
TEL03-3260-4791
※詳しい会場案内図は参加証にてお知らせいたします。

[参加費] 43,200円(1名様につき)
(消費税及び地方消費税3,200円を含む)

●同一申込書にて2名様以上参加の場合
38,880円(1名様につき)
(消費税及び地方消費税2,880円を含む)

※テキスト・コーヒー代を含む

[主 催] 総合ユニコム株式会社
プロパティマネジメント
月刊レジャー産業資料
〒104-0031
東京都中央区京橋2-10-2 ぬ利彦ビル南館6階
TEL. 03-3563-0025(代表)

ダイレクトメールの送付先変更・中止をご希望者は、お手数ですが、封筒ラベルにご要件を記入の上、弊社企画事業部(FAX.03-3564-2560)迄ご連絡ください。

※弊社ホームページからも、本セミナーはお申込みいただけます!
<http://www.sogo-unicom.co.jp>

お申込み先 FAXフリーダイヤル ☎ 0120-05-2560
※FAXフリーダイヤル不通時はFAX.03-3564-2560迄おかけ直してください。

お問合せ先 ▶ 総合ユニコム(株) 企画事業部 TEL.03-3563-0099(直通)

参加申込書

[クレーム]に対する法的対応実務講座

●会社名(フリガナ)	●貴社業種
●所在地(〒)	●振込予定日(月 日)
●TEL ()	●当日現金支払い希望… <input type="checkbox"/>
●FAX ()	●ご担当者名()
●出席者名①(フリガナ)	●所属部署・役職名
●E-MAIL	
●出席者名②(フリガナ)	●所属部署・役職名
●E-MAIL	

●お申込み方法

- ・左記「参加申込書」にご記入後、上記FAXにてお申込みください。参加者宛に「参加証/請求書/銀行振込用紙」をご郵送いたします。「参加証」は当日ご持参いただき、会場受付に「お名前1枚」と共にお渡し願います。
- ・開催直前や当日のお申込みもお受けいたします。その場合は、FAXにて「参加証」をご送付いたしますので、必ずFAX番号の明記をお願いいたします。なお、お支払方法につきましては、別途ご連絡をさせていただきます。

●参加費のお支払について

- ・参加費は「請求書」到着後、原則として開催3営業日前迄にお振込み願います。
- ・お振込みが開催後日になる場合は、左記「振込予定日」欄にご記入ください。
- ・お振込手数料は貴社にてご負担願います。
- ・当日現金でのお支払いも可能です。「当日現金支払い希望」欄に☑印をご記入願います。

●お申込者が参加できない場合について

- ・代理者にご出席いただけます。既送の「参加証」と「代理者のお名前1枚」をご持参のうえ、当日会場受付までご来場ください。

●キャンセルについて

- ・開催3営業日前(土日祝日、年末年始を除く)迄に、弊社宛に「会社名/氏名/電話番号/返金先銀行口座(振込済みの場合)」を明記の上、FAX(03-3564-2560)にて必ずご連絡ください。
- ・返金手数料として2,000円(1件毎)を申し受けます。なお、開催2営業日前以降のキャンセルにつきましては、全額をキャンセル料として申し受けます。その際には当日配布資料を参加者宛にご送付いたします。

●その他ご連絡事項

- ・お座席は受付順を基本に当方にて指定させていただきます。
- ・会場内は禁煙です。講演中の録音・録画、PC・携帯電話等の使用はお断りいたします。
- ・ご記入いただいた個人情報は、弊社商品案内ならびにセミナーの適切な運営、参加者間の交流促進のために利用させていただきます。
- ・主催者や講師等の諸般の事情により、講師変更や開催を中止する場合がございます。その際には弊社より参加者にご連絡させていただきます。なお、その際の交通費の払い戻しやキャンセル料の負担はいたしかねますので、予めご了承ください。

セミナープログラム

13:00～17:00 ※途中休憩を挟みながら進行してまいります。

1. クレーム発生から解決までの流れ

- (1) 一般クレームと悪質クレームの峻別の重要性
- (2) 峻別の方法とそれぞれに対する対応

2. クレームへの初期対応方法

- (1) クレーム受付の際(初期対応)の注意点
～初期対応でやっておくべきこと、やってはいけないこと
- (2) 初期対応者の行なうべき仕事とは?
ア. 感情の鎮静化
・顧客の感情を鎮静化するためのポイント
・感情の鎮静化スキルとは?
イ. 対応策を決定する上での材料集め
・対応策を決定する材料として、
どのような事実を、どのような視点をもって収集すべきか?

3. クレーマーとの具体的交渉方法

- (1) 対応策の決定
～会社の対応方針は、どのようにして決定するのか?
- (2) 具体的交渉方法
ア. そもそも「交渉」の本質とは?
イ. 初期対応とのスタンスの違い～内柔外剛の精神
ウ. 採るべき交渉方法、採ってはいけない交渉方法

4. 悪質クレームの対処方法

- (1) 悪質クレーマーに対処する有効な手立て…縁切状
- (2) 悪質クレーマーに強い社内体制づくり

5. 弁護士依頼後の手続き

- (1) 弁護士にボタンタッチすべきタイミングの見極め方法
- (2) 弁護士に依頼した場合の法的手続きの流れ

6. 実際のトラブル事例の検証(ケーススタディ)

- (1) 施設内での転倒事案
～裁判例に見る施設運営者の法的責任とは?
- (2) 消費者団体から施設の節電要求を受けた事案
- (3) カルチャー教室でのトラブル事例
～社会的弱者からの要求に対する対応方法の考え方
- (4) LGBTにまつわる問題
- (5) 即時対応要求に対する考え方

7. 質疑応答

講師プロフィール



松田 恭子
(まつだ きょうこ)
光風法律事務所
代表弁護士

1970年生まれ。早稲田大学法学部卒業。第二弁護士会所属。2012年12月よりフロンティア法律事務所のパートナーに就任。16年3月光風法律事務所開設。不動産賃貸関係を主な取扱業務とし、SCや百貨店等におけるデベロッパーとテナントとのトラブル交渉を日常的に手がける。裁判事件でも、定期借家契約への切替えに応じないテナントの明渡しを求める裁判、賃料値上げ・値下げに関する裁判、中途解約金を求める裁判、原状回復工事関連の裁判等を数多く手がける。リニューアル工事に協力しないSCのテナント退店を求めた裁判では、路面店とは異なるSC独自の特殊性を主張し、一審の敗訴判決を翻し、高裁で明渡し認容判決(後に確定)を獲得。

またクレーム対応もライフワークとして取り組んでおり、スキルアップのためのクレーム対応の講演を行政機関や大手企業において年に60回以上実施するほか、実際に企業の担当者からバトンを引き継ぎ、悪質クレーマーとの交渉・裁判も手がけている。外柔内剛の精神で事件処理にあたり、できる限り裁判に持ち込むことなく、交渉で早期に解決することをモットーにしている。また、トラブルの渦中にこそ笑顔を忘れず、クライアントの皆様をどっしりと支えられる弁護士を目指している。

クレーム対応に取り組んできた一連の功績が評価され、14年には公益社団法人消費者専門家会議にて、ACAP賞を受賞。また、消費者庁が消費者利益の擁護・増進に対して活躍した功績者を表彰する「平成30年度ベスト消費者サポーター章」に選ばれた。

松田 恭子弁護士執筆 資料集のご案内

[新版]商業施設・SCの テナント出店契約書式と リスク管理マニュアル

テナントとの賃貸トラブルを避けるための、「事前説明書」から「出店契約書」の作り方を開示。リニューアルの際のスムーズな区画移転や明渡し方法、SC閉鎖時の対応まで、基礎知識から定期借家契約・契約条項の法的留意事項等を整理するとともに、落とし穴やリスクへの対処法を収録!

- A4判／縦型／160頁
- 定価65,000円+税
- 2017年5月31日発行