

管理者向け

東日本

弁護士が教える 難渋クレーム法的対応研修

この研修では、行政機関や大手企業でクレーム対応研修を数多く手がける光風法律事務所の岩永智士弁護士から、クレーム発生時の初期対応から具体的交渉まで、時系列で整理し、対応の重要性とポイントをご講演いただきます。

研修の後半では、受講生の皆さまから事前にご提出いただいた事例をもとに、先生と受講生の皆さまで討議・対話をするとともに、先生から解説いただきます。本研修は、参加型で進めていく点が特徴です。

【プログラム】

当日のプログラム、スケジュールは次ページをご覧ください。

【講師】

光風法律事務所 岩永 智士 弁護士

※講師紹介は次ページをご覧ください。

<開催日・場所>

2024年11月19日(火)

13:00~17:10

TOTO株式会社 新宿事業所 プレゼンテーションホール
(東京都渋谷区代々木2丁目1-5 JR 南新宿ビル4階)

交通:JR 新宿駅 南口から徒歩約5分

都営地下鉄新宿線・大江戸線・京王新線[新宿駅] A1 出口より徒歩2分

対象

お客さま対応部門の管理者および準ずる方

※研修やコンサルティングを業とする企業および個人でのお申し込みはご遠慮ください。

受講料

(税込み)

20,900円:正会員および正会員の所属企業社員

28,600円:未加入企業の方(正会員の関連企業は未加入企業扱い)

募集人数

30名 <最少催行人数 15名>

※同一企業から複数のご参加も可能です。

締切日

11月8日(金)

※お申込み順、定員に達し次第締め切ります。

キャンセルポリシー

11月18日以降のキャンセルにつきましては、受講料全額を申し受けます。

特記事項

受講者の皆様から難渋クレームの事例を募集します。事例をご提供いただける方は、申込み後に届く自動返信メールに付記する「事例提供フォーム」からご入力ください。(事例提供締切 11月8日(金))
※寄せられた事例の内、講師が選定した事例を研修の題材といたします。

問い合わせ先

ACAP事務局 TEL: 03-3353-4999 [メールでのお問い合わせ](#)

申込方法

ACAPホームページ(右のQRコード)よりお申込みください。



◆プログラム・スケジュール

12:45~13:00	受付
13:00~13:05	開講挨拶ほか
13:05~17:10	<p><講演> 悪質クレマーの見極め方、難航クレームにしないための初期対応の重要性とポイント、交渉方法などをご講演いただきます</p> <p><具体的事例の検討・討議(ケーススタディ)> 参加者の皆さまから事前に提出いただいた難航クレームの事例をもとに、先生と参加者で討議・対話をするとともに、事例に対する対応策について先生から解説いただきます</p> <p><質疑・応答> <閉講> アンケート、閉講挨拶</p>

※適宜休憩を挟みます。スケジュール内において進行が多少前後する場合があります。ご了承ください。

岩永弁護士のプロフィール



1980 年生まれ。東京大学法学部卒。法政大学大学院法務研究科修了。第二 東京弁護士会所属。光風法律事務所は、国内大手企業のクレマー事案を数多く手がけており、様々な企業や行政機関で年間 60 回以上のクレーム講演を行うほか、実践としても悪質クレマー、難航クレマーとの交渉、裁判を日常的に手掛けているクレーム対応の専門事務所である。現在弁護士として、会社の本社に乗り込んできた悪質クレマーを相手とした実際の交渉や裁判など、クレーム対応業務に日々邁進している。