

# ◆◆◆元刑事から実例で学ぶ顧客満足から危機管理まで◆◆◆ 悪質クレーマー トラブル解決テクニック講座

社会不安を反映して増殖するモンスタークレーマー。「誠意を見せろ」「インターネットで流すぞ」理不尽で執拗な要求は悩みの種、決して他人事ではありません。医者を守るモンスターペイシエント、教師をバカにするモンスターペアレント。怪物はいたるところに潜んでいます。そして、苦しみ悩んだ末に、担当者が思い余って自殺に追い込まれたケースや、逆切れし相手のクレーマーを刺殺する事件まで発生しています。

本セミナーは、警察官から大手流通業に転進し数多くの悪質クレームを解決してきた講師が、様々な実例を交えてモンスタークレーマーを解決するテクニックと、組織として対応しなければならないリスクマネージメントのノウハウを伝授します。ぜひご参加ください！

- 1. 大クレーマー時代**
  - (1)クレームの何故 (2)「天の声」と「落とし穴」
  - (3)謝ってすむ初期対応 (4)自己中不満族
- 2. モンスターの心理**
  - (1)社会の閉塞感 (2)煽るマスコミ報道
  - (3)瞬間沸騰型
  - (4)サイレントと「言わないと損だ」
- 3. 事件から学ぶ**
  - (1)クレームに絡む事件 (2)お礼参りの恐怖
  - (3)反社会的な手口 (4)白と黒からグレーな時代
- 4. 特殊クレーマーの手口**
  - (1)百戦錬磨 (2)最初の一撃とパニック
  - (3)怯え恐怖心と焦り
  - (4)社会現象とレベルアップ
- 5. モンスタークレーマー対応要領**
  - (1)謝罪の理論武装 (2)理不尽な要求を捌く
  - (3)同意も反論もしない技術 (4)迅速対応と解決の違い
- 6. 現場力の達人**
  - (1)実態把握と見極め
  - (2)ギブアップトーク
  - (3)冷静に燃える海猿の技術
  - (4)“気”と毅然力
- 7. 組織の危機管理**
  - (1)個人の責任と組織対応 (2)明確な方針と備え
  - (3)相棒と組織総合力 (4)危機管理さしすせそ
- 8. 断り上手はトラブル知らず**
  - (1)有機的連携と組織力 (2)接客力は護身術
  - (3)110番と警察相談 (4)備えあれば憂いなし

**と き** 平成23年 **11月28日(月)** 13時30分～17時

**と ころ** **広島商工会議所 2階 202号会議室**  
広島市中区基町5-44 ※駐車場はありません。

**対 象** **経営者、管理職、営業部、総務部担当者など**

**参加料** **会員(広島工議所) 5,000円、一般 10,000円**  
※当日ご持参ください(テキスト代・消費税を含みます)

**講 師** **(株)エンゴシステム**  
**代表取締役・クレームリスクマネジメントコンサルタント**  
**援 川 聡 氏**

◆プロフィール◆大阪府警OB。元刑事の経験を生かして店舗や企業で発生する特殊クレームや事件事故の解決を数多く手がけた“トラブルバスター”。2002年に独立。豊富な経験を元に「組織の危機管理」「特殊クレームの対応方法」の指導、サポートを行う。現在も企業・組織の危機、ピンチに対し、頼れるプロフェッショナルとして活躍中。事例を盛り込みながら、実体験に基いた講演は迫力に満ち溢れ、「説得力が違う」と参加者からも絶大な信頼と高い評価を得ている。NPO法人地域安全協会副理事長。著書には、「クレーム処理のプロが教える断る技術」「困ったクレーマーを5分で黙らせる技術」「クレーマーの急所はここだ!」「医療機関のクレーム完全対応マニュアル」などがある。



**申込方法**

参加申込書によりFAXまたは郵送にてお申込みください(講座実施日の3週間前より順次受講証をお送りいたします)。※会場定員数に到達次第、申込受付を終了いたしますので、お早めにお申込みください。

■ ■本件に係る連絡先(お申込み先) ■ ■

**広島商工会議所 人材開発チーム**【担当：沼田】  
〒730-8510 広島市中区基町5-44  
TEL (082) 222-6691 FAX (082) 222-6006  
E-mail: [hiroshima@hiroshimacci.or.jp](mailto:hiroshima@hiroshimacci.or.jp)

FAX No. (082) 222-6006 広島商工会議所 人材開発チーム 行き

「悪質クレーマー トラブル解決テクニック講座」参加申込書

会社	名称	-----		
	所在地	〒 -----		
	TEL	( ) -	FAX	( ) -
	業種	-----		
	備考	<b>会員(広島商工会議所) ・ 一般</b> (該当を○印で囲んでください)		

氏名	所属部署	役職
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----
参加料(@ 円) × (名) = (¥ 円)		

※本申込書にご記入いただきました情報は、本事業における本人確認、参加者名簿・参加料請求書・受講証の作成、本所からの各種連絡・情報提供のために使用いたします。