



# 月刊「コンピューターテレフォニー」編集部 後援 「コールセンター白書2013」ダイジェスト大阪講演決定

## 「どないしてくれるねん!!」

## 「誠意を見せる!!」と言われたら

## ～弁護士に学ぶクレーム対策セミナー～

お申込者全員に  
プレゼント!

参加者特典

「コンピューターテレフォニー」  
最新号 (1,050円)

製品・サービスを提供する限り、商品や接客に対するクレームは発生します。

「クレーム客をファンに変える」「(クレーム時のような)ピンチは(顧客化の)チャンス」と考え、より丁寧できめ細かな対応をすべき場合もありますが、顧客の名を借りて不当な要求をしてくる悪質クレマーには、そのような対応は**全くの逆効果**であり、抜き差しならない**落とし穴に陥る**場合もあります。

悪質クレマーとは何か、顧客と悪質クレマーの見分け方、対応方法など、クレーム対応で管理者が特に理解しておかなければならないポイントを、クレマー、モニターペイシエントなど、不当要求対策に精通した弁護士が解説します。

### 2013年10月16日(水)

受講料 13,000円 (1社2名目様から10,000円)

時間 13:30-16:30 13:15開場

会場 大阪市立大学 梅田サテライト  
文化交流センター 大ホール  
※大阪駅前第2ビル6階 JR大阪駅 各線梅田駅

定員 150名

後援 株式会社リックテレコム  
月刊「コンピューターテレフォニー編集部」

主催 チェスネットワーク株式会社  
〒541-0052 大阪市中央区安土町1-7-13トヤマビル7F  
Tel 06-4705-5533/Fax 06-4705-5535

### プログラム

■ 特別講演 13:30-14:30

**国内コールセンターの現状と課題**

「コールセンター白書」データに見る顧客の不满とマネジメント  
株式会社リックテレコム  
月刊コンピューターテレフォニー 編集長 矢島 竜児 様

■ 講演 14:30-15:05

電話をかける、受ける、スマホにメールがWebで出来る!?

**「Twilio」だから実現できる魅力的な  
電話サービス**

オバマの大統領選挙で活躍した音声PR「Twilio」で出来る全て  
株式会社KDDIウェブコミュニケーションズ  
SMB事業本部 Twilio事業部 杉山 一夫 様

休憩 15:05-15:20

■ ワークショップ 15:20-16:30

**弁護士に学ぶクレーム対応法**

正当なクレームと不当要求は全く別物。管理者が知っておきたいクレーム対策のポイントを事例研究から学びます。

○悪質クレマーとは○正当なクレームと不当要求の見分け方  
○悪質クレマー対応の大原則○事例検討～こんなときどうするの

根岸法律事務所 所長 弁護士 根岸 治 様



広告代理店で13年間の勤務経験を経て、大阪市立大学法科大学院を卒業後、弁護士の道に進む。弁護士となってからは、民暴関係、流通、病院等のクレマー対応等、不当要求対策の実務経験を重ねる。大阪弁護士会所属。

平成22年1月～平成25年6月  
広島弁護士会 民事介入暴力問題対策委員会委員

平成25年8月～  
根岸法律事務所 所長 大阪弁護士会 民事介入暴力及び弁護士業務妨害

<http://www.chess-network.net/event/>

お問い合わせ電話番号 06-4705-5533

MAIL:06-4705-5533@chess-network.net

セミナー参加申込書 FAX06-4705-5535

セミナー参加13,000円 2名目10,000円 前割(10/11まで)11,700円 2名目9,000円 <input type="checkbox"/> 参加( )名	コールセンター白書2013 12,600円(税込) <input type="checkbox"/> 購入 <input type="checkbox"/> 不要
氏名	住所
会社名	部署/役職
TEL	E-mail

