

■ インタチャンネル第13弾

～カスタマーハラスメント対策～ CS・苦情対応態勢の整備 Webセミナー



近年、企業の製品・サービスやお客さま対応への苦情に絡めて、明らかに不当な要求や謝罪を求めてくる悪質なクレーマーがマスメディアやSNSで取り上げられ、新たなハラスメント「カスハラ」として社会的な注目が高まっています。今回の研修では、CS・苦情対応における基本的な考え方をわかりやすく説明し、あるべき組織体制や効果的な取組内容について解説します。

2021年 1月18日 (月) 15:00～16:00

受講
方法

※ Webex Eventによる
Webセミナー オンライン配信セミナー

※ Webex EventはCisco社が提供する世界で利用されているWebイベント用システムです。
パソコンやタブレットで参加の方はアプリのダウンロードをせずにご覧いただけます。
また、参加者の顔や名前は非公開のオンラインイベントで安心して参加いただけます。

参加
無料

対象者

経営者
管理者の皆さま

講師

丸山 史晃 氏 MS&ADインターリスク総研株式会社
リスクマネジメント第3部
(詳しいプロフィールは裏面をご覧ください)

プログラム

1. 苦情対応の基本的な考え方

- (1) お客さまの声とは？
- (2) 対応が不十分な場合の影響

2. 苦情対応のポイント

- (1) 苦情対応の全体像
- (2) 各論

3. クレーマーへの対応

4. まとめ

内容

- 現場担当者の精神的負担を軽減可能な組織的対応の構築・実践
- 各ステップでの実施事項を意識した行動のポイント
- 必要に応じた社外リソース（警察、弁護士、専門家など）の活用

● 月曜15時は「インタチャンネル」へGo！ ●

インタチャンネルとは、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社が、関連会社のリスクコンサルティング会社であるMS&ADインターリスク総研株式会社を講師に迎え、毎週月曜15時から各種リスクの現状把握や対策について60分のWebライブ配信を行う取組の総称です。 ※月曜が祝日の場合は翌日に配信します。

講師紹介 **丸山 史晃** 氏 MS&ADインターリスク総研株式会社
リスクマネジメント第3部

2004年、大和証券株式会社 入社
営業部、株式部
2011年 株式会社インテグレックス
第三者機関としての内部通報受付業務
2017年～現在 MS & ADインターリスク総研
<専門領域> ・危機管理
・内部統制
・コンプライアンス



申込締切日 2021年 1月17日(日)

【参加申込方法について】

2021年 1月18日 (月) 開催

～カスタマーハラスメント対策～CS・苦情対応態勢の整備 Webセミナー

Web によるお申込みをお願いします

① 下記URLまたは右記QRコードから申込フォームへアクセス下さい

<http://bit.do/msad-seminnar-0118>

② 必要事項に入力していただきましたら【送信】を押してください

* ご参加には「e-mail アドレス」が必要となります

* 「申込コード」欄へは「**TPH7**」とご入力ください

③ 申込後、当日参加用のURLが記載されたメールが届きましたら登録完了となります

セミナー当日は、開催時間の30分前から接続可能です

開催時間の間際になると回線が込み合う可能性もございます。早めの接続をおすすめしております



セミナー参加方法、当日の接続方法については、下記ガイドをご参照下さい

http://adchihousei.sakura.ne.jp/WEBEX_sannka.pdf

・録画録音やチャットでの誹謗中傷等は固く禁止させていただきます。発見された場合はご退場いただく場合もございます。

・本セミナーの受講にあたっての推奨環境は「WEBEX」に依存します。受講者の方のお手元のPCなどの設定や通信環境が受信の状況に大きく影響いたします。接続ができない場合は「Webex Meetings Suite システム最小要件」<https://help.webex.com/ja-jp/nki3xrq/Webex-Meetings-Suite-System-Requirements>で
ご確認をお願いいたします。



<お客様情報のお取り扱いについて>

ご記入いただきました内容は、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社(関連会社・提携会社・代理店・扱者含む)からの各種商品・サービスのご案内、及び各種情報提供・運営管理に活用させていただきますのでご了承ください。

弊社記入欄

支店・課支社	札幌・札幌一課・支社	課支社コード	RAD60	営業担当者	
代理店・扱者	オフィスブレイン	代理店コード	TPH7	業種	
備考					