クレーム対応に悩む事業者の皆さまへ

事例から学ぶ！プロが明かす技術で企業・従業員を守る！

クレーム対応力強化セミナー

～危機管理能力の向上・顧客満足度の追求のためのクレーム対応～

「誠意を見せろ」「ネットに流すぞ」「録音したからな」

近年、事業者の皆さまの経営努力により便利な世の中になる一方で、顧客満足のハードルは高くなり、些細なことで一般的な消費者であっても不満を爆発させるクレームが急増し、社会問題化していると言われてています。
本セミナーは、5,000件以上のクレームを解決実績を持つプロフェッショナルで、多数の著書や各メディアへのご出演でお馴染みの、**株式会社エンゴシステムの援川先生**を講師に迎え、適切な対応方法を解説します。

セミナープログラム内容

1．体感治安の悪化
①グレーゾーンの拡大　②得体の知れない闇
③俺さまブチギレ沸騰型　④異常が日常

2．事件と現場
①予防と護身(心)術　②突発テロとパニック
③いざという時の気構え　④早期解決の落とし穴

3．クレームの変化
①社会情勢とクレーム　②「悪質性」から「難渋型」
③クレームの主役　④神様の本(変)質

4．初期対応の重要性
①顧客目線「さしすせそ」　②手順を踏んだ対応
③DモードSモード　④受け身とスピード感

5．現場の達人とは
①胆力と平常心　②冷静に心を燃やす海猿
③ギブアップ耐性強化　④"氣"と踏ん張り力

6．組織の危機管理
①RM「さしすせそ」　②組織バックアップ態勢
③警察相談弁護士　④備えあれば憂いなし

講師プロフィール

株式会社エンゴシステム
代表取締役　援川　聡 氏

1956年広島県生まれ。

元刑事の経験を活かし、トラブルやハードクレームの対応にあたる。
適切で確実な解決術は高い評価を受け、業界団体の講師を務めるなど悪質クレーム処理の専門家として認知されている。

2002年"困難なクレームを解決し企業の危機管理を援護する"をモットーとする、株式会社エンゴシステムを設立。豊富な現場経験と独自のノウハウをもとにリアルタイムで企業、医療機関、役所等をサポート。常に数十社と顧問契約を結び、これまでアドバイスした件数は5,000を超える。

講演・セミナーを年間100回以上務めており、事例を盛り込みながらの講演は迫力に満ち「説得力が違う」と聴講者からも絶大な信頼を得ている。

NHK「ニュースウオッチ9」「クローズアップ現代プラス」、日本テレビ系「news every.」などのメディア出演も多数。

日　時　2019年 7月24日（水）
14:00～16:30（受付開始 13:30）

定　員　先着 80 名様
※定員になり次第、締め切らせていただきます。

会　場　ニッセイ平和公園ビル 9F会議室
住所：広島市中区中島町3-25

締　切　2019年 7月17日（水）

裏面申込書にてお申込みください《参加費無料》

主催　あいおいニッセイ同和損害保険 株式会社　　共催　日本生命 相互会社

【照会先】あいおいニッセイ同和損害保険　広島セミナー事務局　担当：森田・丸子　電話番号：082-243-6893

申込締切日
2019年7月17日（水）

FAX:082-249-3962

《お名刺貼付欄》

※お名刺添付の方は、
下記太枠内のご記入は不要です

7月24日（水）開催
クレーム対応力強化セミナー
《セミナー参加申込書》

フリガナ				
貴社名				
貴社住所	〒			
TEL			FAX	
フリガナ	お役職	フリガナ	Eメールアドレス*	
ご参加者名			@	

お客さま情報のお取扱いについて

ご記入いただきました内容は、主催・共催各社から提供する商品・サービスに関するご案内、今後開催するセミナーやイベントのご案内等の各社業務に関する情報提供・運営管理に活用させていただくことがございますのでご了承ください。
また、各社業務に関する情報等については、各社ホームページをご覧ください。

【会場のご案内】**ニッセイ平和公園ビル9F会議室**（住所：広島市中区中島町3-25）

QRコード読取機能のあるスマートフォン等で上記を読込むと「Google検索画面」または「Google Map」に遷移します。

※恐れ入りますが、会場近隣のコイン有料駐車場をご利用いただくか、公共交通機関をご利用ください。

主催者記入欄

課支社名	広島企業	代理店名		営業担当者	杉野
課支社コード	RND63	代理店コード		区分	新 ・ クロス

MS&AD あいおいニッセイ同和損害保険株式会社