

■ そのご要望、本当に対応すべきですか？ ■

「お客様」ではなくなる境界線の見極めと悪質クレーム対策 ～ カスタマーハラスメント対策セミナー ～

【日 時】8月26日(月) 13:00 ～ 17:00 【場 所】梅田キャンパス 8階 KANDAI Me RISE ホール

関西大学ではこのたび、「カスタマーハラスメント」(顧客による嫌がらせ)の対策セミナーを、8月26日(月)13:00から梅田キャンパス8階KANDAI Me RISEホールにて開催します。

本件の ポイント

- ・悪質なクレームや迷惑行為にうまく対応するためのテクニックを学ぶ実践的セミナー
- ・対象は企業のクレーム対応担当者や管理者など。対応する上での心理学や法律知識についても学ぶ
- ・ロールプレイで段階的なクレーム対応の流れを経験してもらい、実践知を習得する

本講座は、悪質クレームが増加する心理的・社会的背景ならびに、心理学やコミュニケーション論の知見、現場での対応ノウハウについて学ぶ実践的セミナーです。講演とロールプレイで構成し、クレームや悪質商法に詳しい本学社会学部の池内裕美教授と、株式会社エンゴシステム代表取締役の援川聡氏が講師を務めます。両者とも同分野で注目されている専門家であり、研究者あるいは現場対応者としての立場からわかりやすく解説します。

■ 実際に顧客対応を経験されている方や現場の管理者の方を対象にした実践的セミナー

講演では、悪質クレーム対応のポイントを押さえつつ、いざという時に役に立つ警察や法律家との付き合い方を紹介します。そしてロールプレイでは、受講者に寄せられた事例をもとに段階的なクレーム対応の流れを解説し、実践知を習得します。(以下、主な学習項目)

- カスタマーハラスメントに関連した言葉の整理
- 相談者の怒りを増幅しないために知っておくべき技法
- 事例を基にしたロールプレイと現場での対策
- 警察や法律家に助けをを求める案件の判断と必要な準備
- 近年の悪質クレーム増加の背景およびクレマー・対応者双方の心理

■ 増加する「お客様」からの悪質クレームや迷惑行為

近年、従業員に対する暴言や中傷、恫喝など、「お客様」による過剰で悪質なクレームや迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」の深刻化が社会問題となっています。本来対応すべき「顧客からの貴重な意見」「業務・サービス改善のヒント」との区別が明確にできず、日々現場では対応するスタッフが精神的に追い詰められるケースも後を絶たず、企業にとっては大きな課題となっています。

つきましては、本件に関する告知ならびに当日の取材のご検討をよろしくお願いいたします。

<「カスタマーハラスメント対策セミナーの概要」>

- 【日 時】8月26日(月) 13:00 ～ 17:00 【場 所】梅田キャンパス 8階 KANDAI Me RISE ホール
- 【参加対象】企業のカスタマーセンター(クレーム対応)のご担当者、飲食店・小売店等で顧客対応をされている方、現場の業務管理をされている方など
- 【定 員】100名(事前申込要) 【参加費】8,000円
- 【申込方法】専用申込フォームより <http://www.kansai-u.ac.jp/umeda/event-seminar/merise/post-192.html>
- 【プログラム】13:00～ 講演:社会学部 池内裕美教授
「カスタマーハラスメントと闘うための心理学～悪質クレームの現状と課題」
- 14:35～ 講演&ロールプレイ:株式会社エンゴシステム代表取締役 援川 聡氏
「クレーム対応要領～初期対応からハードクレームへの切り札、警察や法律家への相談のタイミングまで～」
- 16:30～ 質疑応答

以 上

※取材をご希望の方は、お手数ですが下記お問い合わせ先までご連絡をお願いいたします。

この件に関するお問い合わせ先

関西大学 総合企画室 広報課 担当:寺崎、浦田

〒564-8680 大阪府吹田市山手町3-3-35 Tel.06-6368-0201 Fax.06-6368-1266

www.kansai-u.ac.jp