

## 講師紹介

### 斯界NO.1のスペシャリスト



#### 多数の実例にもとづく 実践的クレーム対処法

援川 聡 氏

株式会社エンゴシステム 代表取締役  
NPO法人地域安全協会 副理事長  
元大阪府警察官

元刑事の経験を生かして数々のトラブルや難クレームを解決するクレーム対応の第一人者。「クレームの初期対応」から「悪質なクレームの見極めと対策」まで幅広くサポートする。あらゆる企業・団体にとって“頼れるプロフェッショナル”。著書に『クレーム対応の教科書』（ダイヤモンド社）、『理不尽な人に克つ方法』（小学館）、『クレーム処理のプロが教える 断る技術』（幻冬舎）など。新聞・雑誌への寄稿や、NHK、TBS、テレビ朝日などテレビ出演も多数。

### 現場主義による人材育成のプロ



#### クレーム担当者への評価 方法とモチベーション向上

関根 拓郎 氏

株式会社シー・アイ・エル 代表取締役  
日本事業運営支援センター 代表  
東京下町振興会 主宰

創業20年余りの自動車販売会社において、歴代最高販売台数を記録。また、経営アドバイザーとして集客190%UP、売上200%UPなど、数々の実績を残し、4社の取締役・相談役を歴任。新進気鋭のコンサルタントとして注目を浴びるなか、とくに人材育成や人事評価制度構築で高い評価を得る。飛躍的な離職率低下・社内満足度向上を実現し、「相手の心を読む独創的な人心掌握」と慕う経営者も多い。現在、自著を執筆中。

### 他では真似のできない研修内容

- 1・クレームの見極め方と具体的な対応
- 2・担当者の適切な教育と指導
- 3・担当者への評価とケア

# 2017年 1月25日(水)

午後の部： 14:00～17:00 (13:30受付開始)

夜の部： 18:00～21:00 (17:30受付開始)

会場： ジーニアスセミナールーム秋葉原

東京都千代田区神田和泉町1-12-17 久保田ビル5F

# クレーム対応のすべて

年々、発生件数が増加する「大クレーム時代」！  
クレーム対応法と担当者育成のポイントを  
2人の専門家が伝授する

満足度  
**94%**

過去参加様の  
アンケートによる数字です

# クレーム対応のすべて

～年々、発生件数が増加をする大クレーム時代！2人の専門家による適切な対処法と担当者育成の伝授～  
2017年 1月25日(水) ジーニアスセミナールーム秋葉原

## 午後の部

- 13:30 受付開始
- 14:00 開会の辞
- 14:05 クレーム担当者への評価方法とモチベーション向上
- 15:20 休憩
- 15:30 多数の実例にもとづく実践的なクレーマー対処法
- 17:00 閉会

## 夜間の部

- 17:30 受付開始
- 18:00 開会の辞
- 18:05 クレーム担当者への評価方法とモチベーション向上
- 19:20 休憩
- 19:30 多数の実例にもとづく実践的なクレーマー対処法
- 21:00 閉会

## ■受講料

**1名につき、5,400円(消費税込)**

## ■定員

**午後の部・夜の部 各64名限定**  
(定員に達し次第、締め切らせていただきます)

## ■ご参加方法

参加申込書にご記入、または同等の内容を文書にして、E-mailまたはFAXにてお申込み下さい。3日以内にE-mailでご連絡を差し上げます。万一、3日以内に返信がない場合はご連絡下さい。  
先着順の締切となりますので、お早めにお問い合わせください。

## ■お問合せ先

株式会社シー・アイ・エル  
〒106-0032 東京都港区六本木4-3-11-223  
TEL: 03-6869-8556 FAX: 03-6893-3931  
E-mail: info@cil-japan.com  
Web: http://cil-japan.com/  
【共催】有限会社メディアポート

## ■お支払い方法

2017年1月23日までに下記までお振込み願います。期限後のお申込み、期限後のご入金に関しましてはお問合せ下さい。

## 振込先

三井住友銀行 東京中央支店 普通  
口座番号 8931820 名義人:カ)シーアイエル

## ■ご注意

ご入金後のキャンセル、払い戻しはできません。  
開催者都合による中止に至った場合のみ、ご返金致します。  
当日の参加が不可能になった場合は、ご連絡をお願い致します。  
講演の録画・録音・撮影はお断り致します。

## ■会場

**ジーニアスセミナールーム秋葉原** (1Fは「さいわい薬局」さんです)  
**東京都千代田区神田和泉町1-12-17 久保田ビル5F**  
JR総武線・京浜東北線・山手線「JR秋葉原駅」昭和通り口より徒歩4分  
東京メトロ日比谷線「秋葉原駅」1番出口より徒歩3分  
都営新宿線「岩本町駅」A4出口より徒歩6分

## クレーム対応のすべて 2017年1月25日(水)開催

### 参加申込書

記入日 年 月 日

個人での申込の方は未記入も可

会社名 団体名	(カナ)
所属部署名	
役職名	
TEL	

個人での申込、会社・団体での申込を問わず記入

参加者代表 氏名	(カナ)
参加者代表 TEL	
E-mail	
参加人数	

備考

