

## 無料オンラインセミナーのご案内

クレーム対応部署の企画担当者様 対象  
※上記担当者様以外もご参加いただけます。

～クレームそのものの被害の低減と、クレームによる従業員のメンタル被害の低減を図る～

# クレーム炎上対策 & 火の用心のためのセミナー

開催  
日時

2024年11月6日（水） 14：30～17：00

講師

日吉 良介 氏

クレームへの取り組み姿勢には企業の経営姿勢が現われます。

それは「**対顧客**」だけでなく「**対社員**」の観点でも同様です。

クレーム対応=火消しは早期対応/早期解決が重要ですが、同じクレームを繰り返したり個々人のやり方に依存したりする対応では、顧客も社員も消耗してしまいます。

今回のセミナーではそうした状況への対策として、マネジメント体制を整えるための考え方と、未来マネジメントがこれまでのお手伝いで培ってきた

**クレーム予防=火の用心のポイント**をご紹介します。

### 【セミナーコンテンツ】

- ◆ESとCSと業績の関係性
- ◆カスハラ激増！クレームを取り巻く環境を整理する
- ◆クレームの対応と予防の関係性を理解する
- ◆クレーム予防の重要性とケーススタディ



### 講師プロフィール



#### 株式会社未来マネジメント 日吉良介

研修会社、人材開発業界で15年以上にわたり営業、講師、コンテンツ開発に従事している。研修企画者として「日本にはまだ数少ないプロのインストラクショナル・デザイナー」と呼ばれることを夢見て日々研修の企画に取り組んでいる。自身の講師としての得意テーマは「営業研修」で、これまでに3,000人以上の営業職が研修を受講している。趣味は読書、プラモデル制作、フットサル。

お申し込み方法は裏面をご覧ください！

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社未来マネジメント 営業部  
〒102-0093 東京都千代田区平河町2-12-2 藤森ビル5階  
TEL：03-6272-8570 FAX：03-6272-8571  
e-mail：inquiry\_mm@miraimanagement.co.jp

# 開催概要

セミナー	クレーム炎上対策&火の用心のためのセミナー		
開催日時	2024年11月6日（水） 14：30～17：00	対象	クレーム対応部署の企画担当者様 ※上記担当者様以外もご参加いただけます。
開催方式	オンライン（Zoom）	参加費	無料

ご参加にあたって	<ul style="list-style-type: none"><li>・ Zoom情報（ID、パスコード）および資料は、セミナー開催の3営業日前までにメールにてお送りいたします。</li><li>・ Zoomのカメラおよびマイクを使用できるご参加環境の準備をお願いいたします。（セミナーではご参加者同士でのグループディスカッションなどを行います）</li><li>・ 当日は、セミナー開始10分前を目安にZoomにご参加をお願いいたします。</li><li>・ セミナーの録音・録画・撮影は禁止です。</li></ul>
----------	---

# お申し込み方法

 **ホームページより**  
未来マネジメント   トップページの「最新セミナー情報」をご確認ください

 **メールにて**  
 セミナー名および下記①～⑧についてメール本文にご入力のうえ、下記アドレスへ送信ください  
⇒ [inquiry\\_mm@miraimanagement.co.jp](mailto:inquiry_mm@miraimanagement.co.jp)

 **FAXにて**  
 下記①～⑧にご記入のうえ、本紙を下記FAX番号へ送信ください  
⇒ **03-6272-8571**



①会社名	_____			
②部署	_____	③役職等	_____	
④ご氏名	_____			
⑤メールアドレス	_____			
⑥ご住所	〒	_____		
⑦TEL :	_____		⑧FAX:	_____

— ご記入いただく情報について —

ご記入いただくお客様の個人情報は、当セミナーの受付に当たり名簿作成を行いお客様への対応をするうえで必要なものです。お申込みいただいた個人情報につきましては、セミナー講師、協賛各社および業務委託先へ提供する場合があります。また、お預かりした情報は、今後の各種イベント、セミナーのご案内や当社および協賛各社からの製品情報のご案内に、利用させていただくことがあります。ご案内が不要なお客様は、当社にご連絡をいただければ電子メール、DM等の送信発送を中止いたします。当社では、記入していただいた情報を当社個人情報保護方針にのっとり適切に管理し、お客様の承諾なく上記以外の第三者に開示・提供することはありません。当社の個人情報保護に関するお問い合わせは、「個人情報お問い合わせ窓口」をお願いいたします。電話：03-6272-8570（平日10:00～12:00、13:00～17:00受付） FAX：03-6272-8571