

# クレーム対応～カスハラ時代の悪質クレームに潰されないために～

**日程** 令和2年12月17日(木) (15:00～17:00)

**対象者** 介護福祉関係者 推奨職員:(初級～上級・全般)  
及び興味のある方

**料金** 会員(法人・個人) 5,000円 ・ 一般 6,000円

**会場** 振興会セミナールーム(横浜市中区山下町23番地 日土地山下町ビル9階)  
みなとみらい線「日本大通り」駅 徒歩 5分

クレーム対応を「現場まかせ」にいませんか？

サービスを提供する側が、顧客満足 (CS=Customer Satisfaction) を追求すればするほどお客様の「満足」のハードルは高くなり、些細なことで怒りを爆発させる「モンスタークレマー」が増加し、一見普通の人が「わけのわからない理不尽な人」に変わってしまう現代社会。(カスタマーハラスメント)

さらに複雑な介護・福祉の現場での担当者に疲労感は想像を絶し、離職の要因の一つともなっています。

本セミナーには、元刑事で、クレーム処理の最前線に立っている援川聡講師が登場！

「職質テクニック」や「負けない」ためのバイブルから、ピンチに毅然と対応できる実践スキルを学びます。

## 【講師】

株式会社エンゴシステム

代表取締役 **援川 聡**

大阪府警OB。元刑事の経験を生かし、多くのトラブルや悪質クレームを解決してきたクレーム対応コンサルタント。その適切で確実な“解決術”に各方面から高い評価を受けている。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」をモットーに、(株)エンゴシステムを設立。現在も、リアルタイムで企業をサポートしながら、ピンチに頼れる“合棒”として活躍中。また、講演や執筆活動などを通して様々な機関で解決方法・リスクマネジメントのノウハウを伝授している。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。  
また、NPO法人地域安全協会副理事長を務める。



## 《カリキュラム》

**カスハラが人手不足を加速させる!!**

「悪質クレームのトンネル」から  
の必ず抜け出すポイントをお伝えします！

●クレーム対応の基本原則

●クレーム対応実践テクニック

「心が折れない」話術と技術

「断る」技術

●クレーム・トラブルに強い

リスク管理体制とシステム



法人名	※会員の方は必ず法人名をご記入下さい。		
事業所名			
会員種別	( ) 会員	( ) 個人会員	( ) 一般
個人会員番号			
連絡先	〈住所〉 〒	— ( 自 宅 ・ 法 人 ・ 事 業 所 )	
	〈mail〉	@	
	〈電話〉	—	— 〈ファックス〉 —
法人サービス詳細	① 特別養護老人ホーム ② 介護老人保健施設 ③ 介護付有料老人ホーム ④グループホーム ⑤ 病院 ⑥ 訪問介護 ⑦ 通所介護 ⑧ 居宅介護支援 ⑨ 障害関係( ) ⑩ その他のサービス( )		

(公社)かながわ福祉サービス振興会(教育事業課) 行  
**FAX: 045-671-0295**  
**TEL: 045-210-0788**  
 〒231-0023横浜市中区山下町23日土地山下町ビル9階

## <参加者名簿>

お申込合計人数 ( 名 )

No.	フリガナ 氏 名	性別	ご職業	経験年数	①参加費
1		男・女	①経営者 ②管理者 ③介護職員 ④ケアマネジャー	年	1.会員(¥ 5,000)
			⑤看護職員 ⑥生活相談員 ⑦サービス提供責任者		2.個人会員(¥ 5,000)
			⑧その他( )		3.一般(¥ 6,000)
2		男・女	①経営者 ②管理者 ③介護職員 ④ケアマネジャー	年	1.会員(¥ 5,000)
			⑤看護職員 ⑥生活相談員 ⑦サービス提供責任者		2.個人会員(¥ 5,000)
			⑧その他( )		3.一般(¥ 6,000)
3		男・女	①経営者 ②管理者 ③介護職員 ④ケアマネジャー	年	1.会員(¥ 5,000)
			⑤看護職員 ⑥生活相談員 ⑦サービス提供責任者		2.個人会員(¥ 5,000)
			⑧その他( )		3.一般(¥ 6,000)
連絡事項					