

各 位

平成28年11月吉日
(公財)日本電信電話ユーザ協会
室蘭地区協会
会 長 中 田 孔 幸

悪質クレーム対応&ハラスメント講習会の開催について

時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

また、平素より当協会の運営に対しまして、会員の皆様には多大なるご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

当協会が開催するセミナー（会員様無料）で、前年度実施したクレーム対応講習会（悪質クレーム対策）は弁護士の先生をお招きし実施し、大変好評でした。

今年度は、「クレーム対応」にプラスして「ハラスメント」についても勉強して頂く内容となっております。

今回も弁護士の奥山倫行氏に講師をお願い致しました。

クレームが外からのストレスであれば、ハラスメントは内に潜むストレスです。経営者・管理者の皆様にはもちろん、社員・担当者の皆様にも大変参考となる講習会です。是非受講されてはいかがでしょうか。

記

1. 開催日時 平成28年12月8日（木）
13時00分～17時00分（4時間）
2. 開催場所 NTT室蘭東町ビル NTT室蘭支店1Fセミナールーム
（室蘭市東町1-18-6）TEL0143-43-2102
3. 実施内容 悪質クレームとハラスメント
4. 講 師 アンビシャス総合法律事務所 奥山 倫行 弁護士
5. 受講料 ユーザ協会会員:無料
一般の方 :3,000円
6. 締 切 日 平成28年12月1日（金）までに別紙申込書により
FAXにてご連絡をお願い致します。
6. そ の 他 ①応募者多数の場合には、参加者数等の調整をさせていただきます。
②当日は、筆記用具をご持参下さい。

(公財) 日本電信電話ユーザ協会
室 蘭 地 区 協 会
事務局 前井・木下
電 話 0143-43-2102
F A X 0143-45-3259

カリキュラム

～弁護士の視点から学ぶ～ 「悪質クレーム」&「ハラスメント」講習

13:00～14:30

「悪質クレーム対応の留意点」

1. 悪質クレームか否かの見極め
2. 悪質クレームか否かの判断基準
3. 悪質クレーム対応の具体的方法

14:40～16:10

「気をつけよう！職場のハラスメント」

1. セクハラ・パワハラの特徴と考え方
2. これってセクハラ？これってパワハラ？
3. 職場のハラスメントを無くすために

16:20～17:00

ケースステディ考察

<奥山倫行弁護士略歴>

札幌市出身。慶應義塾大学院在学中に司法試験に合格し、2002年から国内の大手渉外事務所であるTMI総合法律事務所に勤務。同事務所で企業法務、M&A、事業再生、会社法関連訴訟、国際取引、知的財産関連業務に従事した後、2007年に故郷である札幌にて安藤誠悟弁護士とともにアンビシャス総合法律事務所を設立し、北海道内外の事業者に対するリーガルサポートを行っている。著書に「弁護士に学ぶ！交渉のゴールデンルール」「弁護士に学ぶ！債権回収のゴールデンルール」「弁護士に学ぶ！クレーム対応のゴールデンルール」（民事法研究会）【札幌弁護士会所属】

<別紙>

FAX番号 0143-45-3259

(申込期日：12月1日まで)

送付先 室蘭地区ユーザ協会事務局

悪質クレーム&ハラスメント講習会参加申込書

会員名・連絡先	役職	(ふりがな) 氏名	ハラスメント のみ希望
会員名(事業所名) 会員 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> (<input type="checkbox"/> にレ点願います)			
電話番号			

※前回クレーム講習を受講した等で、ハラスメント講習のみの受講も可能です。
その場合、ハラスメントのみ希望欄に○を記入願います。(14時30分まで来店下さい)