

「クレーム対応の『超』基本エッセンス（新訂版）」における誤植に関するお詫びと訂正

平素、格別のご高配を賜り、誠にありがとうございます。

今般、ご好評いただいております弊社執筆による「クレーム対応の『超』基本エッセンス」の新訂版を刊行致しましたが、誠に遺憾ながら、本文中に誤植がございました。

新刊の刊行にあたり、誤植により、皆様にご迷惑をおかけいたしまして、誠に申し訳ございません。本書面にて、誤植のお詫びをさせていただくとともに、下記の通り、訂正させていただきます。

【該当箇所】

P32 図表 1-1 内 下図：クレーム・不当要求の見極めの図(第5条関係)

(誤) 申し立ての「根拠」の判断

- ①責任の有無
- ②損害との因果関係

申し立ての「内容」の判断

- ③要求行為の正当性
- ④要求内容の対価性

申し立ての「手段」の判断

- ⑤要求内容と原因の関係性

(正) 申し立ての「根拠」の判断

- ①責任の有無
- ②損害との因果関係

申し立ての「手段」の判断

- ③要求行為の正当性
- ④要求内容の対価性

申し立ての「内容」の判断

- ⑤要求内容と原因の関係性

※P88は上記の順番になっており、P88の順序・内容が正しいものです。

P107 図表 1-27：タイトル

(誤) 不当要求対応のポイント～「意見」と「要求」のさばき

(正) 警察対応のポイント

以上