

「今すぐ来い！」

「責任者を出せ！」

「誠意を見せろ！」

悪質クレーム・不当要求と戦うすべての者たちに贈る、最強のクレーム対応書

お客様相談室・店舗 責任者&スタッフ、顧客対応各部門 責任者&担当者、企業経営層、必読。

2013年11月29日全国主要書店にて発売予定

クレーム対応の 「超」基本エッセンス

エキスパートが実践する鉄壁の5ヶ条
ミドルクライシス®マネジメント Vol.2

著者 | 株式会社エス・ピー・ネットワーク

予価 | 2,200円+税 仕様 | A5判・ソフトカバー・240頁(予定) 発行 | レクシスネクシス・ジャパン株式会社



「責任者を出せ！」
「誠意を見せろ！」
「今すぐ来い！」

※カバーデザインは
変更になる場合がございます。

多くの不当要求・危機事態対応、反社会的勢力対応を手がけた
クライシスマネジメントのエキスパート企業が、

- ① 誰でもどんな組織でも実践できる
- ② 「顧客満足」を損なわない
- ③ どんな事例にも負けない

クレーム・不当要求対応の“型”を伝授。

「お客様の声」と「不当要求」を見極めるシンプルな基準、それぞれに応じた明確な実務、担当者を“大けが”から守り、企業が滞りなく事業継続するための究極の基本を体系化した、クレーム対応実務書の決定版！

危機管理的顧客対応指針5ヶ条

第1条 初期対応は慎重かつ冷静に対処せよ。
【初期対応の重要性】

第2条 「クレーム」と「不当要求」は似て非なるもの。
対応時は考え方を切り替えよ。
【クレーム、不当要求の2分類】

第3条 初期対応では3つの基本を徹底せよ。
【初期対応における3つの基本】
その1.話を聞くに徹する
その2.事実関係の確認・明確化
その3.対応時の内容の記録・共有

第4条 お客様の「話」は4つの要素の
使い分けを意識せよ。
【お客様の「話」の4つの要素】
1.事実 2.不満 3.意見 4.要求

第5条 お客様の要求に応じるか否かは、
5つの基準で判断せよ。
【要求判断に関する5つの基準】
1.責任の有無 2.損害（不利益）との因果関係 3.要求行為の
正当性 4.要求内容の対価性 5.要求内容と原因の関連性

目次 | CONTENTS

第1部 基本編

- 序 章 危機管理的顧客対応指針5ヶ条の趣旨
- 第1章 危機管理的顧客対応指針5ヶ条による不当要求対応の実践ノウハウ
- 第2章 代表的な不当要求への対応例
- 第3章 電子メールやインターネット上の顧客対応に関する留意点
- 第4章 顧客対応リスクの変化を踏まえた戦略的視点と危機管理的顧客対応指針5ヶ条の内部統制的意義

第2部 事例編

- ① お客様から商品の異常を訴えられた担当者が「お客様の主観的な問題」と認識し、重大事故の兆候を見逃した案件
- ② 外回り中に事故に遭遇した営業担当者の対応の不備から発生した案件
- ③ お客様からの電子メールでの問合せに対してメールで回答したところ、内容がエスカレートした案件
- ④ ストーカー的顧客が従業員の発言に難癖をつけて対応を迫ってきた案件
- ⑤ 犯罪組織の名前で担当者に精神的圧力をかけ、不当な要求をする典型的なゆすり案件
- ⑥ 顧客を名乗る人物が、子会社の不祥事を口実に、電話で会社の方針や見解について回答を求めてきた電凸案件
- ⑦ 勤務状況に問題がある従業員に会社側の方針に基づく指導を行ったところ、従業員の親が乗り込んできた案件

※内容および構成等は変更となる場合があります。