

WEBセミナーのご案内

視聴無料のオンデマンド配信

ご好評につき
昨年度に引き続きまして
開催決定！！

主催：株式会社エラン



共催：丸木医科器械株式会社

請求に応じるつもりはない

誠意を見せろ

インターネットにクレームを流すぞ



患者さま、入所者さまやご家族さまからのクレームでお困りの方へ

クレーム対応セミナー

～ “短時間でクレームを解決に導く”いくつかの裏ワザ～

患者さま、入所者さまやご家族さまからの理不尽で執拗な要求は、現場担当者、管理職の悩みの種。インターネットを通じて風評が発生しやすい昨今では、決して職員任せではられません。苦しみ悩んだ末に対応者がうつ病になり退職まで追い込まれるケース、さらには思い余って自殺に至り、病院・介護施設側の使用者責任を遺族が求める裁判まで発生しています。

本セミナーでは、様々な契約企業に出現した理不尽なクレーマーの対応支援をしている講師が、近頃のニュースとなった実例を交えて、発生したクレームを短時間で終わらせる具体的な方法、警察・弁護士等に委任するべき法的「境界線」の解説、

医療・介護施設にお勤めの皆様が知っておくべき施設側のリスク・マネジメントのノウハウを伝授します。

【講師】 

株式会社 日本総陰トラストテクノロジーズ

かっせき しんぞう

代表取締役 **葛石 晋三 氏**



【配信期間】 2022年 9月 22日 (木) 12:00

～ 10月 2日 (日) 21:00

【実施方法】 オンデマンド配信

【視聴申込】 **無料**

【申込方法】 専用フォームによるお申込み **裏面参照**

当セミナーは、
配信期間中であれば
いつでも、何度でも
ご視聴が可能です

講師紹介

1977年香川県生まれ。駒澤大学法学部卒業、日本総険に入社し現在に至る。大学生であった20歳の時、契約社員で働いていた大手コールセンターで、約20,000件の製造業、医薬品、保険事故のクレーム対応を行う。しかし、多くの善良なクレームにまじる悪質なクレームの存在を知り、全てのお客様が必ずしも神様ではないことに気づく。

現在、保険契約の顧客代理人である保険仲立人として、賠償リスクの対処業務として弁護士とともに、クレーマー対応支援にあたる。契約クライアントでは年間2回のセミナーを開催し、「クレームハラスメントの無い会社づくり」を掲げ従業員・アルバイト・スタッフなどセミナーを通じてクレーム対応ノウハウの普及に努めている。

【セミナー及び受賞実績】

地方公共団体、公益社団法人、一般社団法人、国立大学法人、医療法人社団、社会福祉法人、法人等
2014年セミナーコンテスト大阪大会 3位入賞

クレーム対応セミナー 参加お申込み方法

- ① スマホやタブレットで二次元バーコードを読み取り、専用フォームへ（右図参照）

【申込み専用フォーム】

<https://forms.gle/uquWPZRRVTX6epQ87>



- ② 必要事項を入力の上、お申込みください
- ③ ご視聴用のURLをメールにてご送付

※お申込みは専用フォームよりお願いいたします。

※お預かりした個人情報とは本セミナーのご連絡、及び関連サービスのご案内に限り利用させていただきます。

※お申込み者様には別途、ご視聴用のURLと資料をメールにてご案内させていただきます。

入院・入所生活を笑顔に エランの「CSセット」

洗濯付き

入院・入所生活に必要な物を

日額定額制でレンタル

手ぶらでも安心

ケアサポート
CSセット



入院・入所生活に必要な衣類・タオル・紙おむつや日常生活用品（歯ブラシ・ティッシュ・口腔ケア商品など）を日額定額制でレンタルいただけるサービスです。ご利用者さまやご家族さまの準備や洗濯・補充などの手間を少なくし、同時に病院・介護施設職員の皆さまの洗濯業務や私物管理などの負担も軽減します。

☎ 022-343-8660
(9:00~17:00)

株式会社エラン

【本社】長野県松本市出川町15-12
0263-29-2680 (9:00~17:00)

✉ request@kkelan.com

【仙台支店】宮城県仙台市青葉区柏木1-2-45 フォレスト仙台 8F

▶ E L A N

本セミナーに関するお問合せ先 株式会社エラン オンラインセミナー事務局

☎ : 0263-41-2666

メール : eigyoukikaku-aky-ml@kkelan.com