

コンプライアンス研修 & マスコミ対応

コンプライアンスの崩壊は、企業（幹部）の体質にある。ことが起きた時、優秀な弁護士がいると考える。マスコミへの対応もその指示で動く、それが間違いの基にある。弁護士は優位な証言を述べさせるが、その嘘が暴かれた時、さらなる苦境に立つ。それが過去の悪例だ。

上手い対応、それは顧客に伝わる言霊 にある。

Compliance officer a coach
関根 真一

企業内コンプライアンス

I 安全提供は、企業の責任

- 事故の防止（死亡、火災、ケガ、食中毒）
- コンプライアンスと危機管理
- 顧客満足
- 収益（利益）

× 対応ミスは、企業の命取り

- Ⅱ 大手企業の代表的事件(例)
- Ⅲ ハインリッヒの法則
- Ⅳ コンプライアンス / 法令遵守
- Ⅴ コンプライアンスの組織徹底
- Ⅵ 危機管理 【risk management】
- Ⅶ 危険への警鐘は、苦情から
- Ⅷ クライシスコミュニケーション

その他

苦情のメカニズム

- I 苦情の発生原因
- II 苦情の元となる、五感
- III 企業の被害と、利益
- IV 苦情のとらえ方
- V 目標達成のための策

VI 初期対応は、現場から

VII 生きたマニュアル

VIII クレーマーの存在

IX 「誠意を見せろ」への対応

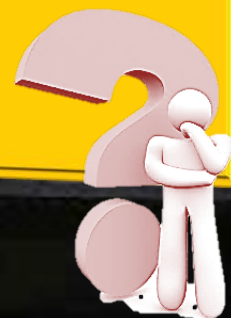
X 対応策を継続する手段

XI 企業の存続

☆他業種苦情事例 他

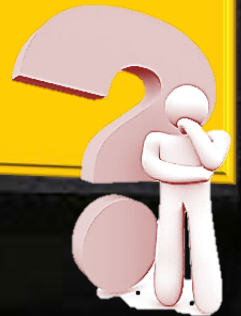
事例

- 対応ミスで、顧客を放さないための話術
- 異業種の事例を生かす



苦情を収め顧客にする

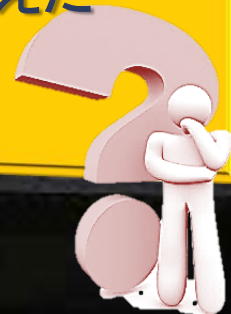
- 実体験を語る、何がポイントであり、どう生かすかを考え、どう生かしたか
- 会話の巧みさを、捉えてほしい
- 相手の気持ちになって対応し、解決へ
- 相手の望む対応の、微かに上を回答とする
- 相手より冷静でなければ、対応は失敗する
- 絶対に、顧客を失わない心がけで臨む
- 失っても、再チャレンジは、顧客にとって嬉しいもの



毛皮の販売員は、 お客の選り好み



- 不良販売員を解雇、新人で一時売り上げがダウン
- しかし、基本に忠実で4か月後には前年を超えた



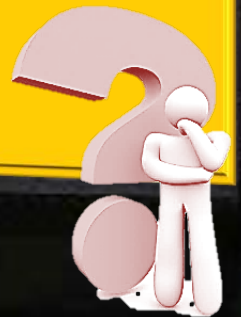
年配の呉服販売員は 暇つぶし勤務

- 老眼で小さな字が読めない、取り寄せの際に苦情に嚴重注意
- お客様を、趣味の領域で捉え放さなかった



公務員が人殺し 酒気帯び事故

- はねておいて、逃亡。けが人を引きづる
- 怖くなくても、いずればれる
- 自分で消した、自分の人生、転落のみ



スラックス 裾上げのミス

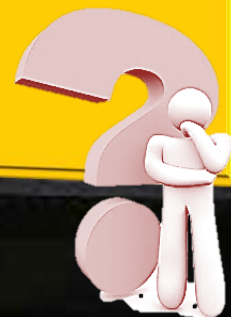


- 入社間もないパート社員
- 「ごめんなさい」の連発に、客が切れた



クレーマーの勘違い 「俺のサイズが無い」

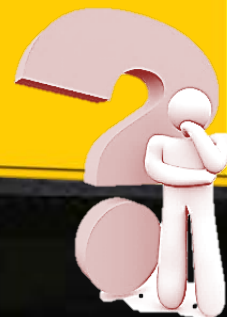
- サイズは本人の勘違いで在庫有り
- 原因は、違うところにあった
- がんじがらめに遭う 相手は知恵者



売れてしまった 新作ジャケット

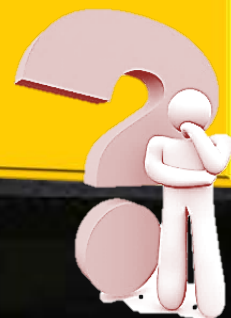


- 糸目が気になりキャンセル、他店を探すが
- 既に完売、「仕方がない、あれでいいよ」に、物はない



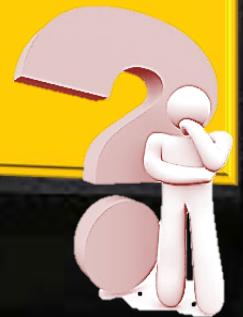
売ってしまった予約の 見本品(ゴルフバッグ)

- 職場の連絡網の甘さ
- 苦情の前に、謝罪報告
- 古い品、メーカーさんの協力で収まる



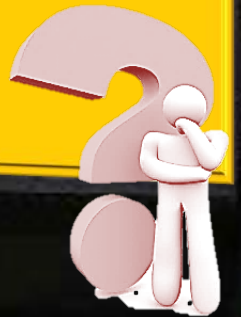
境界線は筆界にも 従わない

- 公図も無視する住人
- 先祖の意地の張り合いを続ける
- 仲裁人は、知識より人柄と世間話



個人情報情報の流失

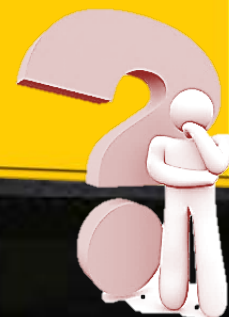
- 自社管理と、委託管理
- 管理システムと、進む科学
- 謝罪対応





食中毒で死者

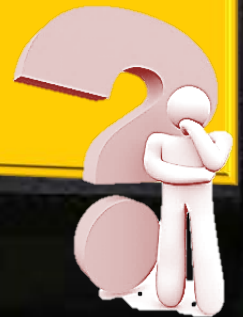
- 言い訳ゼロ！
- 公的説明の前の対応が勝負
- 相手の感情を、いただく





モンスターペアレント

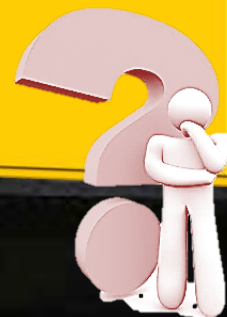
- モンペ製造 教師たち
- 教師の低能力が招く不幸
- 学ばない教師に未来なし
- 保護者を訴える





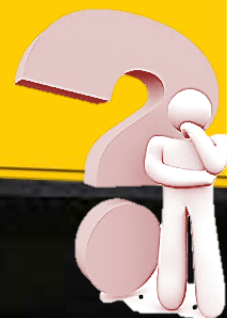
歯科医師の信頼

- 腕の立つ歯科医師を探す大苦勞
- あなたは大丈夫？その医師で
- 学ぶ歯科医師と、儲けの歯科医師
- 衛生士が知っている



銀行員の コンプライアンス

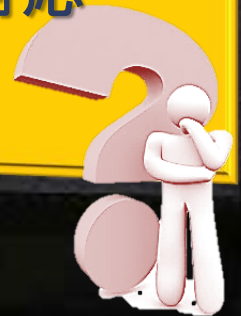
- 口の堅さがビジネスに
- 人の金に手を出すな
- 扱い品は、お金だけ





やくざと右翼への対応

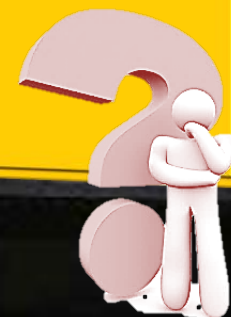
- どちらも人間だが、質が違う
- 度胸と相手に勝る思考能力で、事なき対応





脳構造を知って対応

- 右脳と左脳の使い方
- 苦情対応にも、ロールプレイにも生きる
- 男女で差がある事実





日本も訴訟社会に 向かいだした

- アメリカンスタイルにはならないと思ったが
- 日本人の意識変化

