



# 『超実践! 不当要求への対応』のご案内

～相手に無理して「勝つ」必要なし! 「負けなければ良い!!」～

企業は成長の過程で多様な要求を受けます。顧客からの要求、社員からの要求、地域社会からの要求・・・これらの要求をクリアしていく過程で企業も成長発展します。しかし、**要求の中には、対処しても成長発展しないどころか、ロスにしからない「不当な要求」もあります。**企業は成長に繋がる要求を受け付けるために、不当な要求は退けなくてはなりません。

**反社会的勢力、悪質クレーマー等の不当要求してくる厄介者に企業はどのように対処すべきか。**企業危機管理の専門家より、数々の事例を基に実践的ノウハウを解説させていただきます。

**日時** 2017年11月10日(金) **13:30～16:30**

**会場** 札幌駅前ビジネススペース2階 カンファレンスルーム2E  
札幌市中央区北5条西6丁目 第二北海道通信ビル2階 TEL: 011-252-7719

## カリキュラム概要

- ① クレームと不当要求の違い ～ 似て非なるもの ～
- ② 不当要求の見極め5つの基準 ～ これを理解することで判断が変わる ～
- ③ 効果的な警察対応 ～ あなたは「犯罪行為」を受けています ～
- ④ 最前線で押さえておくべき法的知識
- ⑤ グループワークとロールプレイング

**講師**

**児玉 康志 氏** (株式会社エス・ピー・ネットワーク派遣受託課 課長補佐)

**対象・定員**

**対象** 全階層  
**定員** 30名(先着順、定員になり次第締め切らせていただきます)

**受講料**(消費税込)

道銀NVC会員、ビジトレ会員、道銀経営塾・共栄会会員、  
らいらっく会会員、ほがらか会会員の皆様 **5,400円/人** 一般の皆様 **10,800円/人**

**主催**

ほくほくフィナンシャルグループ、北海道銀行、(株)道銀地域総合研究所  
(協賛/道銀・日経ベンチャー経営者クラブ)

# 『超実践！ 不当要求への対応』 申込書

株式会社 道銀地域総合研究所 行

(お申込受付：2017年11月8日まで)

<FAX 011-207-5220 または seminar@doginsoken.jp>

ご参加者	氏名		お役職
	フリガナ ( )		
	①氏名		
ご参加者	フリガナ ( )		
	②氏名		
ご参加者	フリガナ ( )		
	③氏名		
貴社名	フリガナ		
貴社住所	〒		
電 話		FAX	
	E - M A I L		
お取引店	北海道銀行	支店	業種
	北陸銀行	支店	
会員・一般の種別を○で囲んで下さい	(道銀NVC会員) (ビジトレ会員) (道銀経営塾・共栄会会員) (らいらっく会会員) (ほがらか会会員) (一般)		
連絡ご担当者	役職名	お名前 (フリガナ)	

※本セミナーは、(株)ほくほくフィナンシャルグループの(株)北海道銀行と(株)道銀地域総合研究所の共催で道銀・日経ベンチャー経営者クラブの協賛で開催いたします。参加申込書にご記入いただきました個人情報、参加者名簿(記録用、講師用)の作成に利用させていただきます。ご記入いただいた住所、FAX、E-mailアドレスなどに事務連絡のほか、日経BP社および日経BPグループ会社から各種ご案内(刊行物・展示会・セミナー等)やアンケート、広告主等の製品やサービスのご案内をさせていただく場合があります。また、本セミナーに参加申し込みいただいた方には、ご登録いただいた住所、FAX、E-mailアドレスなどに、(株)北海道銀行、(株)北陸銀行および(株)道銀地域総合研究所から直接、事務連絡やサービスのご案内をさせていただく場合があります。(株)道銀地域総合研究所が登録情報を取りまとめ、(株)北海道銀行ならびに(株)北陸銀行にお渡しいたします。それ以降は、各社の責任において管理されます。ご同意いただいた方のみ、お申し込みをお受けいたします。