

## セミナーのテーマと講師の紹介

### 【テーマ】「 クレーマー・ヘビークレーマー対応 」

(大手損害保険会社苦情受付係 3, 144件の証言)

私たちの業務上、お客さま対応はていねいかつ親切にわかりやすくしなくてはならないのは、当然のことですが、時には理不尽な言動を受けてしまい、話しを終わらせたくてもなかなか終わりにできないご経験をお持ちかと思えます。

今回は当会の会員で、長年保険会社のコールセンターでのご経験をお持ちの講師から、対応困難なお客さまへの対策についてお話しいたします。

井上講師は、損害保険ジャパンに43年間勤務されましたが、61歳から65歳の4年間、本社のお客さま相談室という部署で、3, 000件を超える苦情の受電をしてこられました。

今回、その中で、得られた「受電の極意」「クレーマー・ヘビークレー対応で特に注意すること」を通じて、電話は勿論ですが、「不利にならない交渉のつぼ」をご披露いただきます。

### 【講師の紹介】

井上久 社会保険労務士・行政書士事務所

特定社会保険労務士・行政書士 井上 久(いのうえ ひさし)

生年月日 1955年(昭和30年)11月25日生(66歳)

住所 〒168-0072 東京都杉並区高井戸東2-23-8

電話番号等 自宅電話・FAX 03-5370-4764 携帯電話 090-6483-3612

メールアドレス [inokyuul125@yahoo.co.jp](mailto:inokyuul125@yahoo.co.jp)

ホームページ: <http://www.inokyuul125.jp>

フェイスブック: <https://www.facebook.com/hisashi.inoue.54/>

### 経歴

1978年3月 慶應義塾大学 商学部卒業後

1978年4月 日本火災海上保険株式会社入社(現 損害保険ジャパン株式会社)

以降、全国で、営業、損害サービス、本社管理部門、出向等の経験を経て、

2021年3月 損害保険ジャパン株式会社65歳定年退職

2021年4月 井上久社会保険労務士・行政書士事務所開業

### (講師ご挨拶)

会社生活最後の4年間は、本社の「お客さま相談室」で、苦情受付業務を担当し、延べ3,000件を超える苦情を受電し、その時間数は57,829分(約964時間)に及びます。この業務により、お客さまの話を的確に把握する力がつき、また、この体験により、クレーマー・ヘビークレーマーの使う手段と、彼らの弱点を完全に把握することが出来ました。私は、このノウハウを、真剣に仕事に取り組んでおられる方のために活かしたいと考え、起業する決意をいたしました。

すべて、自分自身が経験したことに基づいた机上の空論ではない「本気・本音・本物」のアドバイスをさせていただきます。

家族 妻と3人の娘がおり、5人の孫のおじいちゃんですが、  
気分は未だに二十歳そこそこの青年です。

趣味 街を歩くのが好きです。休日は、新宿や渋谷、一番遠くはスカイツリー前まで  
歩き、その地でB級グルメ(日高屋のラーメン餃子等)を食べて、電車で帰ってくる  
ことをしています。あとは、サッカーをすることとリーズナブルな居酒屋での  
気楽な仲間との飲み会が大好きです。

以上