

# 元刑事から実例で学ぶ！企業の危機管理とモンスター対策 ～反社会的で理不尽な要求に押しつぶされない克つ方法～

講 師

(株)エンゴシステム 代表取締役 援川 聡

企業コンプライアンス体制の確立、内部統制強化への動きが加速し、反社会的勢力への対応策がこれまで以上に求められる中、企業の社外リスク対応の実践方法について、具体的な事例を交えながらご紹介するセミナーを開催致します。併せて、企業の対外リスクの情報収集と対応事例もご案内致します。

日 時 2014年●月●日 (1時間半から3時間程度)  
会 場

## 【対 象】 企業、医療機関、行政機関、学校法人各種団体など

役員、幹部、コンプライアンス部門、電話対応部門、クレーム対応部門、営業部門、総務部担当者

### I 講演内容

#### 1. 大クレマー時代

(1) 情報拡散社会の恐怖 (2) 揚げ足取りと拡大解釈 (3) 身勝手な連携と負の連鎖 (4) 理不尽な要求

#### 2. モンスターの本質

(1) 社会の閉塞感 (2) 不安を煽るマスコミ報道 (3) 非常識社会 (4) ヤバい輩！ホワイトモンスター

#### 3. 事件から学ぶ

(1) クレームに絡む事件 (2) 百戦錬磨の狙い目 (3) 反社会的な手口の変化 (4) リスク拡散社会

#### 4. 重要な初期対応

(1) 親身な姿勢 (2) 受身で傾聴・共感 (3) Sモード、Dモード (4) 怯えパニックの畏

#### 5. 反社会的要求への対応要領

(1) お詫びの理論武装 (2) 理不尽な要求を捌く (3) スピード対応と焦り (4) 肝据えて(捨て身)

#### 6. 現場力の決め手

(1) 実態把握と見極め (2) 胆力と平常心 (3) 冷静に燃える海猿の教え (4) “気”と毅然力

#### 7. 組織の危機管理

(1) 個人の責任と組織対応 (2) 明確な方針と備え (3) 合棒と組織総合力 (4) 危機管理さしすせそ

#### 8. 断り上手はトラブル知らず

(1) 有機的連携と組織力 (2) 目配り気配りは護身術 (3) 警察相談と弁護士活用 (4) 備えあれば憂いなし

---

## PROFILE 援川 聡(えんかわ さとる)

---

大阪府警OB。元刑事の経験を生かして店舗や企業で発生する特殊クレームや事件事故の解決を数多く手がけたトラブルバスター“特命担当”。2002年に独立し(株)エンゴシステムを設立。豊富な経験を元に「反社会的な要求や特殊クレームの見極めと対応方法」の指導、サポートを行い、あらゆる企業・組織の危機、ピンチに対し、頼れるプロフェッショナルとして活躍中。NPO法人地域安全協会副理事長。

【著書】『クレーム処理のプロが教える断る技術』 (幻冬舎2004年12月)

『困ったクレマーを5分で黙らせる技術』 (幻冬舎2007年10月)

『知識ゼロからのクレーム処理入門』 (幻冬舎2008年6月 弘兼憲史 共著)

『クレマーの急所はここだ!』 (大和出版2008年7月)

『医療機関のクレーム完全対応マニュアル』 (すばる舎リンケージ2010年3月)

『理不尽な人に克つ方法』 (小学館2014年2月)

---

URL <http://www.engosystem.co.jp>

E-mail [support@engosystem.co.jp](mailto:support@engosystem.co.jp)

---