

2014年1月

一般財団法人日本ADR協会 (JADRA)  
実務研修 (東京) のご案内

日頃は、日本ADR協会の事業に格別のご理解・ご協力をいただきありがとうございます。

当協会では、毎年、ADR実務に関するシンポジウム、実務情報交換会、実務研修等を実施しており、今回は、すでにご連絡申し上げておりますように、下記の要領で東京会場における実務研修を開催いたします。

内容は、昨年11月に大阪会場で行った研修と同じです。大阪研修には40人もの方が参加なされ、多くの参加者から、実践的な内容であるとの好評をいただきました。

なお、本企画につきましては、会員の方に限らず、広くADRやその前段階の相談事業等に関わられる方々にもご参加いただきたく、お忙しいこととは存じますが、奮ってご参加下さいますよう、ご案内申し上げます。

1. 日 時 : 2014年2月21日(金) 午後2時~5時 (予定。終了後、懇親会)

2. 会 場 : 公益社団法人商事法務研究会 2階会議室  
(東京都中央区日本橋茅場町3-9-10 / TEL : 03-5614-5672)

3. お申込み方法 :

- ・申込書に必要事項をご記入の上、本協会事務局までFAXまたは電子メールにてご送信下さい。折り返し、お申込み受理のご連絡をさせていただきます。
- ・締切 : 2月14日(金) (もしくは、定員50名に達した時点)

<参加費> 当日受付で徴収させていただきます。

研 修 会員 : 年会費1口につき1名無料 / 会員以外他 : 1名につき3,000円  
懇親会 会員 : 年会費1口につき1名無料 / 会員以外他 : 1名につき2,000円

本協会未加入の皆様におかれましては、この機会にあわせて正会員・賛助会員になられることをご検討いただけますようお願い申し上げます。

本件ご案内やご入会資格等につきご不明な点がございましたら、下記事務局までご連絡ください。

お申込み・お問い合わせ先

一般財団法人 日本ADR協会

東京都中央区日本橋茅場町3-9-10 茅場町ブロードスクエア2階

公益社団法人 商事法務研究会内 (〒103-0025)

Tel ; 03-5614-5672 / Fax ; 03-5643-7186

Email ; jadra\_sec@shojihomu.or.jp / URL ; http://japan-adr.or.jp/

## ■第1部 実務研修「相談者の心理と対応の技法」

講 師：消費者相談コンサルタント 清水 武夫氏

ADR 手続は、まず相談から始まることが多いが、相談者は紛争の渦中であって、感情的になっていたり、自己の認識に固執したりしてコミュニケーションがとりにくいこともある。紛争の相手方に対する怒りが ADR の受付担当者や手続実施者に向けられることもあるため、担当者には心理的な負担が大きと言われる。

他方、このような相談者の態度には何らかの理由があることも多く、これをうまく汲み取ることができれば、紛争解決へ向けた相談者のニーズをつかむこともでき、その後の ADR 手続の成功も期待できよう。また、相談段階で紛争が実質的に解決することも期待できる。

さらに、このような相談者の心理を知り、適切に対応する技法を知ることが、ADR の場を離れて、弁護士などの法専門職が依頼人と接する際にも非常に有益である。依頼人の心理を知り、真のニーズをとらえること、それを依頼人に適切に伝えることが、依頼人との間に信頼関係を築くための第一歩となるからである。

このような視点から、「相談者の心理と対応の技法」について長年実践的な研究をされている講師に、実務的な対応について解説いただく予定である。

### <講師より>

私は長年にわたって、クレームユーザーの心理と対応法を研究してきました。クレームで大変なのは、問題の正当性を論じ合うことより、相談者との人間間に立ちほだかる「感情」や「考え方」の相違に直面することです。中には「個性」といえる範囲を超えた人や、背景にメンタルヘルスの問題が隠れているケースも考えられます。最後は法の判断に委ねますが、そこに至るまでの努力が大切です。

＝プロフィール＝

1943 年埼玉県生まれ。大手電機メーカー・自動車販売会社・自動車メーカーに勤務。自動車セールスマン時代からカウンセリング心理学を学習し、心理学を活かした販売で実績を上げる。その後、部下指導・債権管理・お客様相談室の相談活動にそのスキルを導入し実績を上げる。特にお客様クレームの研究は長く、多くの実務経験から実践的な対応スキルを開発し、全国の販売会社の指導に当たる。

メーカーの教育センター講師・お客様対応コンサルタントを歴任し、現在は「消費者相談コンサルタント」として自動車業界をはじめ多種業界の研修・講演活動を行っている。

日本カウンセリング学会会員・日本産業カウンセラー協会会員としてカウンセリング活動にも取り組んでいる。

著書：「苦情対応カウンセリング」（生産性出版、2011 年）

## ■第2部 JADRAからのご連絡

ADR法改正状況について

道垣内 正 人（当協会代表理事・早稲田大学教授）

シンポジウムに向けた意見照会

山 田 文（当協会理事・京都大学教授）

<意見交換>

終了後、別会議室において<懇親会>を開催いたします。

FAX ; 03-5643-7186

一般財団法人 日本 ADR 協会 事務局 行

【2014 年 2 月 21 日(金) 実務研修(東京)】

## 参加申込書

区 分	<input type="checkbox"/> 正会員 <input type="checkbox"/> 賛助会員 <input type="checkbox"/> 会員外 ( <input type="checkbox"/> 相談・情報提供機関 )
お名前	(フリガナ)
ご所属	(団体・企業等)
	..... (部署名・お役職等)
ご住所	
TEL番号	
E-mail	@

シンポジウム・実務情報交換会終了後に懇親会を予定しております。ご参加希望の方は出席に○をつけお申込み下さい。

**懇親会への出欠                      ( 出席 ・ 欠席 )**

本協会・事務局へのご連絡等がありましたら以下にご記入下さい。