

報道関係者各位

2017年10月25日

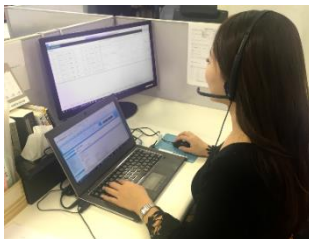
弁護士法人法律事務所オーセンス

お客様のご意見・ご要望を、専門チームがリーガルサービスに反映
弁護士の接遇やマナーなどを日々改善、より質の高いサービスを提供

「お客様相談室」2017年11月1日（水）本格始動

「すべての依頼者に最良のサービスを。」を理念とする弁護士法人法律事務所オーセンス（住所：東京都港区 代表弁護士：元榮 太一郎^{もとむら たいちろう}）は、2017年11月1日（水）より「お客様相談室」^{※1}を本格始動します。お客様のニーズや貴重なご意見から、「すべての依頼者に最良のサービスを。」の理念にむけ、より一層サービス力を高めてまいります。

詳細 URL（2017/11/1 公開）：<https://www.authense.ip/clientfirst/>

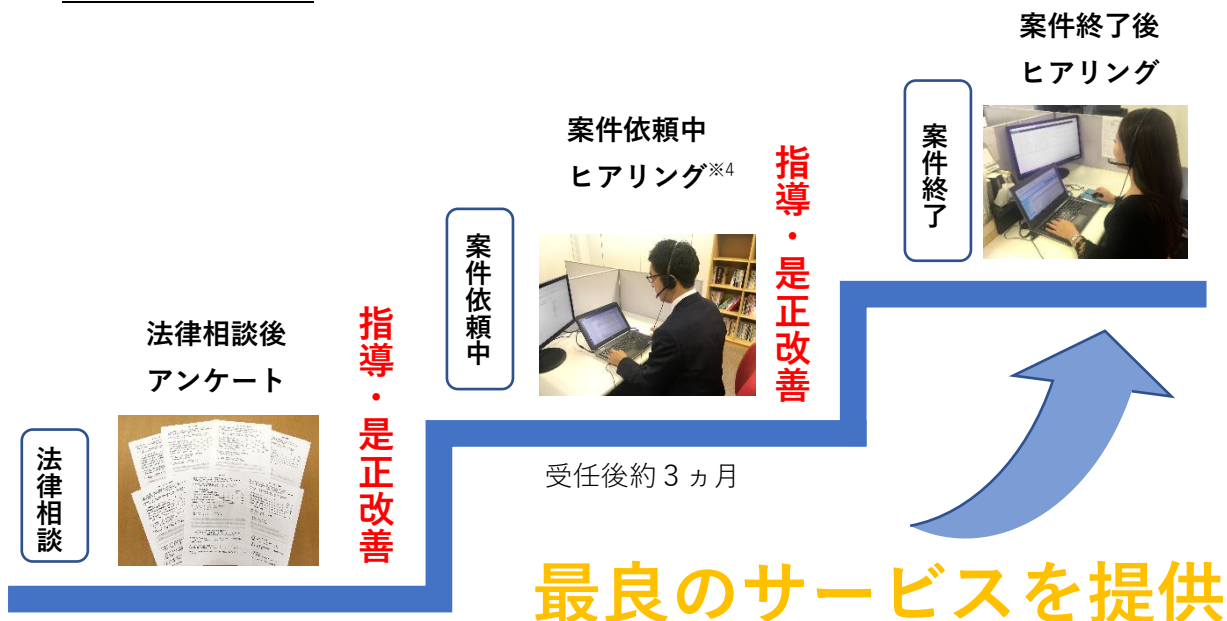


■お客様の声をリーガルサービスに反映

お客様相談室は、お客様に安心してリーガルサービスをご利用いただけるよう、弁護士とのコミュニケーションサポートを行います。専門チームのスタッフ^{※2}が、弁護士の接遇やマナー、弁護活動への疑問、不満など、様々なご意見を頂き、他部門と連携しながらサービス改善と支援体制の強化へ繋がります。弁護士をもっと身近な存在としてご活用頂けるよう、お客様目線に立ったリーガルサービスを目指します。

■お客様の声を活かす仕組み（イメージ）

例) 離婚のご相談の場合



■具体的な取り組み

法律相談時、案件依頼中、案件終了後において、弁護士の接遇やマナー、弁護活動への疑問や不満、その他ご意見・ご要望を伺います。（原則、すべてのお客様にご協力をお願いします）

1.法律相談後アンケート

法律相談後、ご相談についての満足度をはじめ、弁護士の接遇、マナー、環境、その他ご意見・ご要望をアンケート形式で伺います。

2.案件依頼中ヒアリング（実施時期は案件により異なります）

委任契約後、お客様相談室からお客様へ直接ご連絡を差し上げます。

弁護活動への疑問や不満、進捗報告、書類送付、電話対応、その他ご意見・ご要望を伺います。

3.案件終了後ヒアリング（委任契約終了後）

委任契約終了後、お客様相談室からお客様へ直接ご連絡を差し上げ、全体を通してのご意見・ご要望等を伺います。また、法律相談後アンケート、案件依頼中ヒアリングで把握された問題点の是正改善が、お客様に最良のリーガルサービスとして実感されたかどうかをご評価頂きます。

※その他ご意見・ご要望（随時）

「お客様の声を活かす仕組み」を活用し、各部門・部署と連携し、指導・改善・周知徹底を行います。

※1 弊所の「お客様相談室」は、弁護活動における過失や因果関係の有無、責任の所在の判断・決定、弁護士事務所等の紹介・評価をする機関ではありません。

※2 専門的なカウンセリング技術を習得しています。（弁護士ではないため法律問題に関する回答やアドバイスは行いません）お客様のプライバシーを保護し、お客様が不利益を被ることがないように十分配慮します。

※3 ご依頼案件によって、専門チームからのヒアリングの実施時期は異なります。

■お客様相談室開設の背景

弊所は 2005 年の設立より「すべての依頼者に最良のサービスを。」を理念とし、リーガルサービスを提供してきました。事務所で働くスタッフは 130 名を超え、多くのご依頼者様に成長させて頂いたと思っています。

今後の弁護士業界は、弁護士の人格識見と法実務向上とともにお客様のニーズを意識した弁護士活動が重要であると考えています。

このような環境のもと、改めて「お客様の声」を事務所全体が共有、随時改善していくことを常に意識できるような組織づくりとして「お客様相談室」を設置いたしました。

■お客様相談室 概要

受付時間	午前9:30～午後6:30（土日祝日・年末年始の休業日を除く）
お問い合わせ方法	【電話】 0120-813-025（お客様相談室専用ダイヤル） ※お電話が混み合って繋がらない時は、しばらく時間をおいてからおかけ直してください。 【メール】 clientfirst@authense.jp 【郵送】 〒106-0032 東京都港区六本木4-1-4 黒崎ビル7階 弁護士法人法律事務所オーセンス お客様相談室 宛
責任者	お客様相談室長 佐藤恵介
スタッフ	5名

■本格始動にあたってのコメント（お客様相談室長 佐藤恵介）



お客様相談室のスタッフは、カウンセリング技術を学んでおり、様々な問題でお悩みのお客様が、少しでも安心していただけるよう、一人ひとりの声に耳を傾け、真摯に対応して参ります。お客様相談室をお気軽に、そして積極的に活用していただきたいと思います。

— 弁護士法人法律事務所オーセンス 概要 —

- 【名称】 弁護士法人法律事務所オーセンス
【設立】 2005年（平成17年）1月15日
【代表弁護士】 もとえ たいちろう 元榮 太一郎（第二東京弁護士会）
【住所】 〒106-0032 東京都港区六本木4-1-4 黒崎ビル7階
【連絡先】 TEL 03-3585-2666（代表）／FAX 03-3585-2667（代表）
【オフィス】 六本木・新宿・北千住・横浜・千葉
【弁護士数】 32名
【スタッフ数】 131名（弁護士含め 2017年10月）
【取扱分野】 離婚、相続、不動産、交通事故などの個人法務、刑事事件、上場企業、新興企業、外資系企業を対象とする企業法務
【URL】 <https://www.authense.jp/>



六本木オフィス

<報道関係者お問い合わせ先>

弁護士法人法律事務所オーセンス 広報事務局

TEL：03-5411-0066 FAX：03-3401-7788 E-mail：pr@real-ize.com

担当：伊藤（携帯：080-3711-6561）