

## お客様満足研究会 2024年度年間スケジュール

実施月	実施日	時間	項目	会場	内容(予定)
2024年 4月	24日(水)	13:00 ~17:00	第140回 事例研究会	大江ビル 13階会議室	前年度活動報告及び2024年度活動計画 事例研究 2事例 特別講演 自主勉強会案内 会員交流
5月	15日(水)	14:00 ~17:00	第141回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例 第1回自主勉強会
	22日(水)	13:00 ~17:00	第109回 セミナー	オンライン	電話対応基礎講座 ~クレーム対応の基礎を学ぶ~ 講師 株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師 中尾 知子氏
6月	19日(水)	14:00 ~17:00	第142回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例 第2回自主勉強会
7月	11日(木)	13:00 ~17:00	第110回 セミナー	オンライン	苦情対応ステップアップセミナー 「にがて克服の実践スキルを学ぶ」 講師 株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師 中尾 知子氏
	17日(水)	14:00 ~17:00	第143回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例 第3回自主勉強会
8月	-	-	-	-	事例研究会はおやすみです。
	21日(水)	13:00 ~17:00	第111回 セミナー	大江ビル 13階会議室	苦情対応 中堅者セミナー 「お客様とのラポール形成のテクニックを学ぶ」 講師 OM研世話人
9月	18日(水)	13:00 ~17:00	第144回 事例研究会	会員企業様 の会議室	施設見学 事例研究 3事例
	25日(水)	13:30 ~16:30	第112回 セミナー	オンライン	先進企業に聞く 「AI、チャット GPT のお客様対応への利用の 最前線」 講師 企業の担当責任者
10月	16日(水)	14:00 ~17:00	第145回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例 第4回自主勉強会
11月	13日(水)	13:00 ~17:00	第113回 セミナー	オンライン	メンタルヘルス・ストレスマネジメント講座 ストレスを軽減するコミュニケーションとス トレスのセルフコントロール術を学ぶ 講師 株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師 中尾 知子氏
	20日(水)	14:00 ~17:00	第146回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例 第5回自主勉強会
12月	18日(水)	13:00 ~16:30	第147回 事例研究会	会員企業様 の会議室	施設見学 事例研究 3事例
2025年 1月	15日(水)	14:00 ~17:00	第148回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例 第6回自主勉強会
	22日(水)	13:00 ~17:00	第114回 セミナー	大江ビル 13階会議室	クレーム対応実戦道場 「ロールプレイングで学ぶ難クレーム対応」 進行 当会世話人
2月	19日(水)	13:00 ~16:30	第149回 事例研究会	見学先企業 様の会議室	企業訪問・施設見学 事例研究 3事例
3月	19日(水)	14:00 ~16:30	第150回 事例研究会	オンライン	自主勉強 発表会 (詳細は第6回勉強会終了後に案内)
	26日(水)	13:00 ~17:00	第115回 セミナー	大江ビル 13階会議室	弁護士から学ぶ「難クレームの法的判断と対 応実践~ケーススタディ中心~」 講師 光風法律事務所 弁護士 岩永 智士氏

※開催日、開始・終了時間、会場、内容が変わる場合があります。

開催の約1か月前にご案内する個別の事例研究会・セミナーの案内でご確認ください。

※企業訪問の事例研究会ではオンライン配信も併せて行う予定です。