

お客様満足研究会 (OM研究会)

2021年度(第19期)活動報告と2022年度(第20期)活動計画

- 第19期活動表(2021年4月～2022年3月)
- 第19期会計報告書
- 第20期会計予算書
- 第20期研究会 2022年度年間スケジュール

2022年(令和4年)4月20日

お客様満足研究会第19期活動表(2021年4月～2022年3月)

年月	全体活動	事例研究会	セミナー	OM研レポート
2021年 (令和3年) 4月	21日 第152回世話人会議 事例研究会の始まる前に、オンラインで行った。 21日 21年度活動報告及び22年度活動計画新型コロナウイルスの関係で、事例研究会はオンラインで開催した。 上記の報告は事例研究会に先立ち、20分程度で報告し会員の皆さんから了承された。	21日 第110回事例研究会 オンラインで行った。 発表:牛乳石鹸共進社(株)、UCC上島珈琲(株) 参加者:44社51名 情報交流会		5日 第70号発行
5月	12日 第153回世話人会議 事例研究会の始まる前に、オンラインで行った。 12日 第1回20周年 意見交換会 事例研究会の後、オンラインで行った。	12日 第111回事例研究会 オンラインで行った。 発表:カネテツデリカフーズ(株)、(株)ワールドビジネスサポート 参加者:36社44名 情報交流会	19日 第91セミナー オンラインで行った。(JBMコンサルタント事務所) 電話対応基礎講座:JBMコンサルタント 代表取締役 玉本美砂子氏 「クレーム対応における共感力・質問力・説明力 実践トレーニング」 参加者:13社13名	
6月	16日 第154回世話人会議 事例研究会の始まる前に、オンラインで行った。 16日 第2回20周年 準備委員会 事例研究会の後、オンラインで行った。	16日 第112回事例研究会 オンラインで行った。 発表:(株)ジェクス、三河屋製菓(株) 参加者:33社41名 情報交流会		
7月	14日 第155回世話人会議 事例研究会の始まる前に、オンラインで行った。 14日 第3回20周年 準備委員会 事例研究会の後、オンラインで行った。	14日 第113回事例研究会 オンラインで行った。 発表:(株)明治、常盤薬品工業株 参加者:40社45名 情報交流会	21日 第92回セミナー オンラインで行った。(JBMコンサルタント事務所) 返信メール作成基礎講座:JBMコンサルタント 部長講師 中尾知子氏 「Eメールで返信するときのクレーム対応方法」 参加者:11社12名	
8月	17日 第156回世話人会議 午前中、オンラインで行った。			10日 第71号発行
9月	15日 第157回世話人会議 事例研究会の始まる前に、オンラインで行った。 15日 第4回20周年 準備委員会 事例研究会の後、オンラインで行った。	15日 第114回事例研究会 オンラインで行った。 発表:トーラク(株)、ワコー(株) 参加者:37社42名 情報交流会	22日 第93回セミナー オンラインで行った。(JBMコンサルタント事務所) ハートフル苦情対応 高齢者対応研修【基礎編】:JBMコンサルタント 部長講師 中尾知子氏 「高齢者対応に必要なスキルを学びます」 参加者:9社10名	

年月	全体活動	事例研究会	セミナー	OM研レポート
10月	20日 第158回世話人会議 事例研究会の始まる前に、オンラインで行った。 20日 第5回20周年 準備委員会 事例研究会の後、オンラインで行った。	20日 第115回事例研究会 オンラインで行った。 発表：(株)池田模範堂、ミズノ(株) 参加者：40社46名 情報交流会		8日 第72号発行
11月	2日 特別世話人会議(集会) 20周年記念事業の打ち合せ。 10日 第159回世話人会議 事例研究会の始まる前に、オンラインで行った。 10日 第6回20周年 準備委員会 事例研究会の後、オンラインで行った。	10日 第116回事例研究会 オンラインで行った。 発表：福助(株)、四国加工機(株) 参加者：38社44名 情報交流会	17日 第94回セミナー オンラインで予定していたが、出席者が少なく中止。 クレーム対応 返信メール作成向上講座【応用編】： JBMコンサルタント 部長講師 中尾知子氏 「メールによるクレームの返信方法」 参加者	
12月	15日 第160回世話人会議 事例研究会の始まる前に、オンラインで行った。 15日 第7回20周年 準備委員会 事例研究会の後、オンラインで行った。	15日 第117回事例研究会 オンラインで行った。 発表：タイガー魔法瓶(株)、小林製薬(株)(製品) 参加者：37社48名 情報交流会		
(令和4年) 1月	6日 第161回世話人会議 オンラインで行った。 19日 第162回世話人会議 事例研究会の始まる前に、オンラインで行った。 19日 第8回20周年 準備委員会 事例研究会の後、オンラインで行った。	19日 第118回事例研究会 オンラインで行った。 発表：フジッコ(株)、カイゲンファーマ(株) 参加者：39社45名 情報交流会	26日 第94回セミナー(11月セミナー中止のため) オンラインで行った。(JBMコンサルタント事務所) 高齢者対応研修【応用編】：JBMコンサルタント 部長講師 中尾知子氏 「高齢者のタイプに応じた対応方法を学びます」 参加者：10社10名	10日 第73号発行
2月	16日 第163回世話人会議 事例研究会の始まる前に、オンラインで行った。	16日 第119回事例研究会 オンラインで行った。 発表：小川珈琲(株)、加藤産業(株) 参加者：39社44名 情報交流会		
3月	16日 第164回世話人会議 当日のセミナーが中止(延期)となったため、午後オンラインで行った。		16日 第95回セミナー 大江ビルで、リアルで計画していたが、新型コロナの関係で中止。	

2021年度 OM研究会 会計報告書

(2021年4月1日～2022年3月31日)

(単位: 円)

	収 入 の 部	21年度予算	21年度実績	備 考
1	年会費 (63口×20,000円)	1,260,000	1,260,000	
2	事例研究会・情報交換交流会費	300,000	0	コロナ禍中止
3	利子その他収入	20	20	
4	繰越金	211,850	211,850	
	合 計	1,771,870	1,471,870	

2022年度 OM研究会 会計予算書(案)

(2022年4月1日～2023年3月31日)

(単位: 円)

	収 入 の 部	21年度実績	22年度予算	備 考
1	年会費(62口×20,000円)	1,260,000	1,240,000	
2	事例研究会・情報交換交流会費	0	200,000	2回 開催予定
3	利子その他収入	20	20	
4	2021年度からの繰越金	211,850	306,184	
	合 計	1,471,870	1,746,204	

	支 出 の 部	21年度予算	21年度実績	備 考
1	事務用品・資料印刷費	50,000	30,788	OMレポート印刷代 OM会封筒作成
2	電話・郵送・HP利用料等通信費	94,100	89,695	会報送料、110番電話、HP、 Zoom等利用料
3	事務所・担当活動費	594,000	585,000	金剛事務所 各 担当活動費
4	会場・会議・事例研情報交換会費	760,000	360,000	会議費
5	報告会・事例研交通費	60,000	0	コロナ禍中止
6	記念事業積立金	100,000	100,000	記念事業
7	その他費用・予備費	113,770	203	
	合 計	1,771,870	1,165,686	
	収支残高(繰越金)	—	306,184	

別途積立金累計	2021年度 +100,000	400,000
---------	--------------------	---------

	支 出 の 部	21年度実績	22年度予算	備 考
1	事務用品・資料印刷費	30,788	60,000	プリンター買い替え
2	電話・郵送・HP利用料等通信費	89,695	132,000	携帯機種変更 携 帯料10,000/月
3	事務所・担当活動費	585,000	600,000	事務所費、ACAP費 各担当活動費
4	会場・会議・事例研情報交換会費	360,000	750,000	事例研会場費 2回 情報交換会 2回
5	報告会・事例研交通費	0	60,000	事例研 & 企業訪問
6	記念事業積立金・記念事業予備費	100,000	100,000	
7	その他雑費	203	44,204	手土産・振込料 その他雑費
	合 計	1,165,686	1,746,204	
	収支残高(繰越金)	306,184		

20周年記念行事基金	400,000
記念事業予備費	100,000

お客様満足研究会 2022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)
2022年 4月	20日(水)	14:00 ～16:30	第120回 事例研究会	オンライン	前年度活動報告及び2022年度活動計画 事例研究 2事例
5月	18日(水)	14:00 ～16:30	第121回 事例研究会	オンライン	事例研究会 2事例
	25日(水)	13:00 ～17:00	第97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JBMコンサルタント 主席講師 中尾 知子氏
6月	15日(水)	14:00 ～16:30	第122回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例
7月	20日(水)	14:00 ～16:30	第123回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例
	27日(水)	13:00 ～17:00	第98回 セミナー	オンライン	クレーム対応 電話対応の実戦講座 講師 当会世話人 榮井 彰成氏
8月	-	-	-	-	事例研究会はおやすみです。
	未定	未定	20周年 記念事業	大江ビル 13階会議室	20周年記念式典 (コロナ感染の状況により延期する場合があります)
9月	21日(水)	13:00 ～17:00	第124回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例
	28日(水)	10:00 ～17:00	第99回 セミナー	オンライン	クレーム対応 Eメールセミナー 基礎から応用まで、返信メール作成講座 講師 株式会社 JBM コンサルタント 主席講師 中尾 知子氏
10月	19日(水)	14:00 ～16:30	第125回 事例研究会	大江ビル 13階会議室	事例研究 2事例 20周年記念事業
11月	16日(水)	14:00 ～16:30	第126回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例
	22日(火)	13:00 ～17:00	第100回 セミナー	大江ビル 13階会議室	先進企業から学ぶ わが社のクレーム対応とお客様の声の活用(VOC) 講師 企業のセンター長・室長
12月	21日(水)	13:00 ～17:00	第127回 事例研究会	大江ビル 13階会議室	事例研究 4事例 20周年記念事業
2023年 1月	18日(水)	14:00 ～16:30	第128回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例
	25日(水)	13:00 ～17:00	第101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	15日(水)	13:30 ～17:00	第129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 4事例
3月	-	-	-	-	事例研究会はおやすみです。
	22日(水)	13:00 ～17:00	第102回 セミナー	大江ビル 13階会議室	弁護士から学ぶ 実際のクレーム対応事例から、難クレームの法的 判断と対応実践を学ぶ 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ヵ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。