

第43回セミナーのご案内 スキルアップ研修

2013年6月10日
お客様満足研究会

難渋クレーム解決のポイントはこちら！！ ～消費生活相談センター相談員及び企業のお客様対応責任者の実体験より～

拝啓 向暑の候 貴社ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

クレーム対応で長期交渉、見解平行線の末、あるいは唐突に消費生活相談センターに持ち込まれセンターから連絡を受けるようなことは、できればあってほしくないと思われませんか。又、持ち込まれた場合にはスムーズに解決を図りたいと思われませんか。

今回のセミナーは、実際に消費生活相談センターで消費者の相談を受けておられる相談員の対応からみたあれこれと、先進企業の難渋クレームの実例をもとにした対応における留意点等についての講演という二部構成です。

ぜひ実際にお二人のお話をお聞きになってください。多くのヒントを得られる内容となっています。

第一部は、パナソニック株式会社エコソリューションズ社CSグループお客様関連チーム参事の越島次郎氏をお招きし、弁護士、行政機関を巻き込んだ事例や特別なお客様対応における失敗しないポイント等数々の難事例をお話していただきます。

第二部は、NACS西日本支部副支部長としてもご活躍のA市消費生活相談センター相談員の樋口容子氏より、消費者がなぜセンターに持ち込むのか、企業としての対応の在り方、問題点等について事例を交えてお話をいただきます。皆様もお客様から「消費者センターに持ち込むぞ」と脅しめいたことを言われた経験がおりだと思えます。センターの相談員がどのような対応をされているのか参考にさせていただき、日頃の業務にお役立てください。

顧客対応部門の責任者、ご担当の方のご参加をお待ちしております。

敬具

■日 時 2013年7月17日（水）受付時間12時30分

■場 所 大阪薬業年金会館（地図参照）

■内 容

第1部 講演 （13時～14時30分）

《テーマ》 難渋クレームにおける失敗しない対応のポイント
～実際の事例をもとに～
・ 弁護士案件とした事例とそうした判断根拠
・ 消費生活相談センター案件と解決の要因
・ 特別なお客様への対応のポイント等

講 師 パナソニック株式会社エコソリューションズ社
CSグループお客様関連チーム 参事
消費生活アドバイザー
越島 次郎 氏

第2部 講演 (14時50分～16時20分)

《テーマ》 消費生活相談員からみた企業の難クレーム対応について
～消費生活相談センターに持ち込まれた事例から～

- ・なぜ、お客様は消費生活相談センターに持ち込むのか
- ・企業として問題のある対応
- ・センターに持ち込まれないようにするポイントは 等

講 師 社団公益法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会副支部長
A市消費生活相談センター 消費生活相談員
樋口 容子 氏

■参加費 会員 8,000円 非会員 12,000円
*当日受付でお支払いください。

■申込み締め切り 2013年7月10日(水)

■申し込み先【返信先】当メールアドレス omken.jimukyoku@gmail.com
会社名・所属・氏名(ふりがな)を書いて、ご返信ください。

■問合せ先：お客様満足研究会 (OM 研究会)
大阪市北区梅田1丁目11番4-1100
TEL.06 (4799) 9271

会場地図

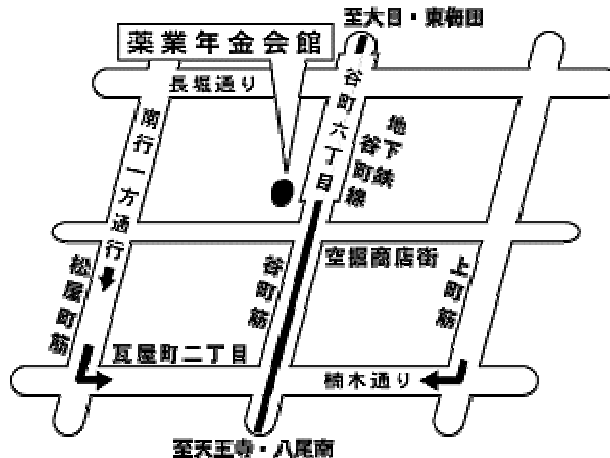
大阪薬業年金会館

〒542-0012

大阪市中央区谷町6丁目5番
4号

TEL (06)6768 - 4451

FAX (06)6768 - 0510



●電車でお越しになる場合

新幹線「新大阪」駅からは、地下鉄御堂筋線で「心斎橋」駅まで約15分

地下鉄長堀鶴見緑地線「心斎橋」駅から「谷町6丁目」駅へ約4分

地下鉄谷町線「東梅田」駅から「谷町6丁目」駅へ約8分。

地下鉄「谷町6丁目」駅C階段4番口と直結しています。

●駐車場はありません。

車でのご来館はご遠慮下さい。

以上