

第51回OM研究会セミナーのご案内 ～シリーズ～ 先進企業に学ぶ

2014年10月14日
お客様満足研究会

厳しいクレーム対応の活かし方 ～対応ノウハウはこれだ！～

台風、豪雨と自然の厳しさを痛感するこの頃ですが、お客様対応も厳しさが増している感が致します。困難なお客様への対応こそ、相談窓口のスキルアップにつながることもなります。

今回のセミナーの第一部は、お客様の苦情に対応するノウハウとお客様の声を会社に対してどのようにフィードバックしていくかについて、相談室の果たすべき使命を実践されている日本ハム株式会社の相談センターのお話です。講師には、多くの対応経験をお持ちのお客様コミュニケーション部次長 田川保氏をお迎えします。特に難クレームを含む豊富な事例を交えてのクレーム対応のお話は、厳しいお客様対応に悩まされている企業担当者にとって、大変貴重で興味深いものとなることでしょう。

また、第二部では日頃困っておられる難渋クレーム対応について、講師及びハウス食品(株)お客様相談部チームマネージャー・大井明子氏、ACAP 西日本支部研修部会長、OM 研世話人朝倉公治氏によるパネルディスカッションを行います。お三方とも経験豊富です。どんなことでも遠慮なくご相談ください。多くの皆さまの参加をお待ちしています。

日時	2014年11月19日(水) 13:00～17:00 (受付:12:30から)
場所	大阪薬業年金会館
内容	《第一部》 講演「我が社のクレーム対応・事例を基に」13:10～14:40 講師：日本ハム株式会社 お客様コミュニケーション部次長 田川 保氏 《第二部》 パネルディスカッション “難渋クレーム対応テクニク” 〈パネリスト〉 田川 保氏：日本ハム(株)お客様コミュニケーション部次長 大井明子氏：ハウス食品(株)お客様相談部チームマネージャー 朝倉公治氏：ACAP 関西支部研修部会長、OM 研世話人
◆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。
◆申し込み締め切り	2014年11月12日(水)
◆申し込み先【返信先】	当メールアドレス omken.jimukyoku@gmail.com

◆問い合わせ先：お客様満足研究会 (OM 研究会)

大阪府富田林市寺池台1-305-401
TEL: 080-2488-7349

お願い

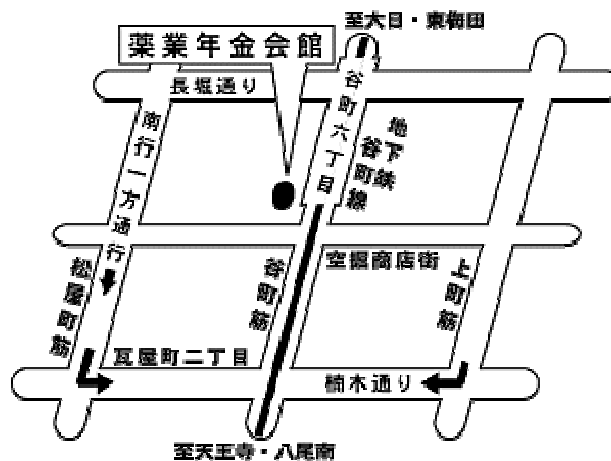
今回のパネルディスカッションで取り上げてほしいテーマを募集します。
日頃の対応における疑問、問題など、どんなことでも結構です。
出席のお申込みメールとあわせて、お申し出ください。
テーマについては、締切日より早めにいただければありがたいです。

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

会場地図



- 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