

第63回セミナーのご案内 ～お客様対応 先進企業から学ぶ～

2016年10月9日
お客様満足研究会

『わが社のクレーム対応とお客様の声の活用』

～ クレーム対応の手法、社内への情報発信、お客様の声の商品への反映など
他社の事例を自社向けにアレンジ。明日から実践！！ ～

クレーム対応の時に他社ではどのように対応しているのだろうか？
電話対応での顧客満足度はどうすれば上げられるのだろうか。
お客様の声を社内に伝えるもっとよい方法はないか？
お客様のご指摘を商品に活かしたいが、実現までのスマートな手順はないか？
お客様対応部門の役割を色々な部門に知ってもらいたい何が出来るだろう？

前向きに取り組む皆さんは同じような悩みを抱えていませんか。
こんなとき、他社の事例を聞くのが解決への近道です。
今回のセミナーでは、色々な工夫をこらした取り組みを実践し成果を上げている企業様の事例を責任者の方から直接紹介いただきます。
学んだことをすぐに実践してみませんか。
お客様対応部門の機能を一步前進させたいと考えている責任者・管理職の方には是非学んでいただきたいセミナーです。

お客様満足研究会のセミナー参加者の「今後参加したいセミナーは？」というアンケートでは「先進企業の顧客対応を聞きたい」という声が毎回上位になっています。

【セミナースケジュールと申し込み方法】

■日	時	2016年11月16日（水）午後1時～午後4時30分 （受付：12時30分から）
■場	所	大阪薬業年金会館 401号室 （地図参照） 大阪市中央区谷町6丁目5番4号
■内	容	～先進企業から学ぶ～ 『わが社のクレーム対応とVOC声の活用』 お客様対応部門の運営、社内への情報発信、お客様の声の商品への反映など、その工夫や取り組みについて先進企業の責任者から直接お話しを聞くことができます。 他社の事例を知り、自社用にアレンジ。明日からの実践に活かすヒントが得られます。
■講	師	1. サンスター株式会社 お客様相談室 マネージャー 原田 明 氏 2. 株式会社レナウン お客様相談センター センター長 乙葉 宗宏 氏 3. 質問コーナー 皆様からのご質問に講師のお二人がお答えします。

■参 加 費 会員 8,000円 非会員 13,000円

* 当日受付でお支払いください。

■対 象 者 お客様対応部門管理者・責任者、電話対応従事者（経験年数は問いません）
※電話対応スタッフのレベルアップへの工夫、お客様の声の社内への伝達方法、お客様対応部門から他部門へのはたらきかけ、お客様の声を商品の改善改良に活かす手順など、具体策を探って日々悩んでいる責任者・管理者にはうってつけのセミナーです。
電話対応の実務者にも、電話対応の後のお客様対応部門の役割を知ることに対応そのものが格段に進化しますので是非他社の事例を知ってください。

■募 集 人 員 40人

■申込み締切 2016年11月9日（水）

■申込み方法 当会ホームページの「[セミナー参加の申し込み](#)」からお申し込みください。

メールにてもお申し込みをお受けしております。

【メール申し込み先】

お客様満足研究会事務局

メールアドレス omken.jimukyoku@gmail.com

メールタイトルに「第63回 セミナー参加申し込み」、
本文に会社名・所属・氏名（ふりがな）・電話対応経験年数、
質問事項を書いてご送信ください。

■問 合 せ 先 お客様満足研究会（OM研）
大阪府富田林市寺池台4丁目1-305-401
電話：080-2488-7349

不慮の事態で、セミナー内容が一部変更される場合もございます。
その際はご了承くださいますようお願いいたします。

【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。

お車でのご来館はご遠慮下さい。

