

～先進企業から学ぶ～
わが社の苦情対応とVOC（お客様の声の活用）

「他社のクレーム対応の方法を聞いてみたい。」

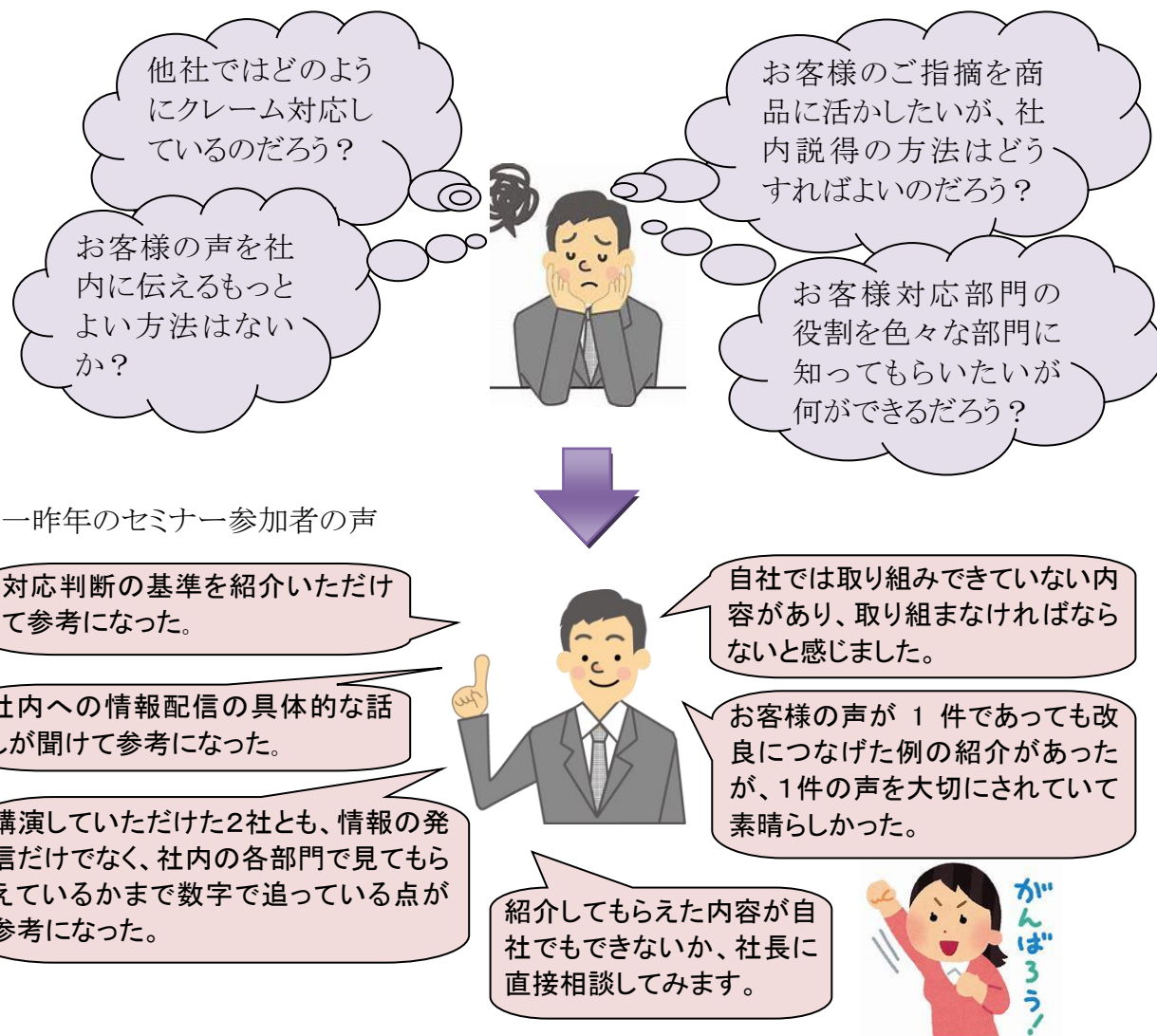
「お客様の声をどのように活かしているかヒントが欲しい。」

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「先進企業のお客様対応を知りたい」という声が毎回上位になっています。

お客様対応で悩みを抱えているなら、他社の事例を聞くのが解決への近道です。

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先進企業の事例を責任者の方が直接お話ししていただけます。

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。



- 日 時 2018年9月19日(水) 午後1時00分～午後5時00分
(受付: 午後12時30分から)
- 場 所 大江ビル 13階会議室(地図参照)
〒540-0011 大阪府中央区農人橋1丁目1番22号
- 内 容 ～先進企業から学ぶ～
『わが社の苦情対応とVOC(お客様の声の活用)』
苦情対応、社内への情報発信、お客様の声の商品への反映、お客様対応部門の運営など、その工夫や取り組みについて、先進企業の責任者が直接講演してくれます。他社の事例を知り、自社で実践のヒントにしてください。
1. 講演1
 2. 講演2
 3. クレーム対応 事例討議
具体的事例について、参加の皆様で討議していただきます。
クレーム対応のポイントを当会世話人が解説します。
 4. 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。
- 講 師 株式会社リブドウコーポレーション
リフレお客様相談室 室長 堤 一正 氏
株式会社サクラクレパス
お客様相談室 課長 多田 和代 氏
- 参 加 費 会員 10,000円 非会員 15,000円
*当日受付でお支払いください。
- 対 象 者 電話対応従事者、お客様対応部門管理者・責任者、
(経験年数は問いません)
- 募 集 人 員 30人
- 申込み締切 2018年9月12日(水)
- 申込み方法 メールあるいはホームページからお申し込みください。
●メール申し込み先 お客様満足研究会(セミナー担当あて)
申し込み先メールアドレス
[申し込み先 \(seminar01@omken.org\)](mailto:seminar01@omken.org).
メールタイトルに「第74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。
●当会ホームページからの申し込み
「[セミナー参加の申し込み](#)」左のリンクをクリックしてください。
- 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

不測の事態で、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。

【会場のご案内】

大江ビル 13階会議室

〒540-0011

大阪市中央区農人橋1丁目1番22号

(大江ビルサービス株式会社)

TEL (06)6946-3939

地下鉄「谷町四丁目」駅

8号出口から徒歩1分。

●新幹線「新大阪」駅から

地下鉄御堂筋線「新大阪」～「本町」 約11分。

「本町」にて地下鉄中央線乗り換え。

中央線「本町」～「谷町四丁目」 約3分。

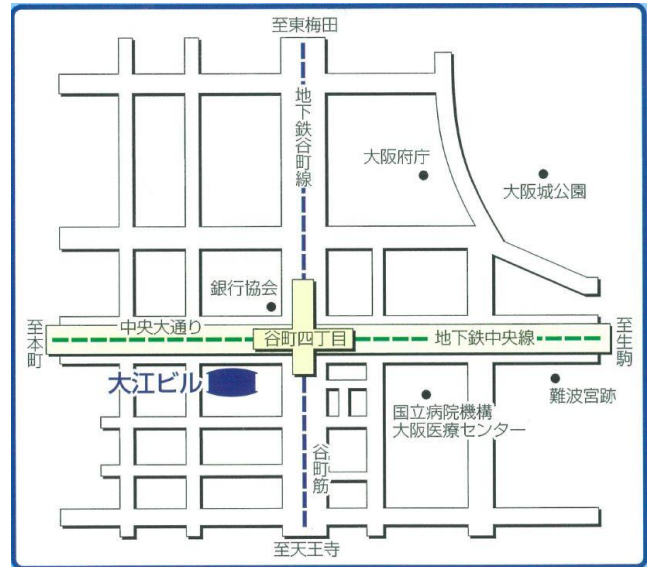
「谷町四丁目」駅下車。

●JR大阪駅から

地下鉄谷町線「東梅田」～「谷町四丁目」 約7分。

「谷町四丁目」駅下車。

【会場地図】



※お車でのご来館はご遠慮ください。