2018年 8月 9日 お客様満足研究会

# ~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歩前進させたいと考えている責任者・管理職の方に是非学んでいただきたいセミナーです。

他社ではどのよう にクレーム対応し ているのだろう?

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、社内説得の方法はどうすればよいのだろう?

お客様対応部門の 役割を色々な部門に 知ってもらいたいが 何ができるだろう?

一昨年のセミナー参加者の声

対応判断の基準を紹介いただけ て参考になった。

社内への情報配信の具体的な話 しが聞けて参考になった。

講演していただけた2社とも、情報の発信だけでなく、社内の各部門で見てもらえているかまで数字で追っている点が参考になった。



自社では取り組みできていない内容があり、取り組まなければならないと感じました。

お客様の声が 1 件であっても改良につなげた例の紹介があったが、1件の声を大切にされていて素晴らしかった。

紹介してもらえた内容が自 社でもできないか、社長に 直接相談してみます。



- ■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 大阪市中央区農人橋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 株式会社リブドゥコーポレーション 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 電話応対従事者、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).

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)・電話応対経験年数、 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。

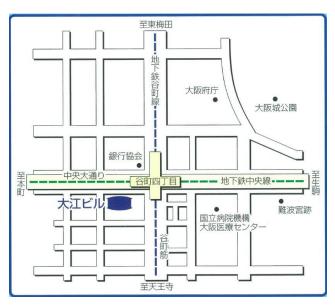
中央線「本町」~「谷町四丁目」 約3分。「谷町四丁目」駅下車。

#### ●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。