


## お客様満足研究会（OM研究会）

第43回セミナー レポート	
開催日時	2013年7月17日（水） 午後1時～4時30分
場 所	大阪薬業年金会館
セミナータイトル	スキルアップ研修 難渋クレーム解決のポイントはここ！！ ～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～
講 師	越島 次郎 氏 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  樋口容子氏 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
参加人数	名（会員企業 名）
セミナー内容	<p>第1部 講演                      ≪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～</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・弁護士案件とした事例とそうした判断根拠</li> <li>・消費生活相談センター案件と解決の要因</li> <li>・特別なお客様への対応のポイント等</li> </ul> <p>第2部 講演                      ≪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～</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・なぜ、お客様は消費生活相談センターに持ち込むのか</li> <li>・企業として問題のある対応</li> <li>・センターに持ち込まれないようにするポイントは 等</li> </ul> <p>二部構成で開催。</p> <p>第一部</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;">  </div> <div style="flex: 2; padding-left: 10px;"> <p>■越島次郎氏による講演</p> <p>「難渋クレームにおける失敗しない対応のポイント」のテーマでたいへんわかりやすく、講演される越島氏。</p> <p>参加者も大いに勉強になったと満足感がいっぱい。</p> </div> </div>

■手振りを交えて熱のこもった講演

弁護士案件や消費生活相談センター案件な事例を基にしたお話は参加者の感銘を呼ぶものでした。



第二部



■樋口容子氏による講演

「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」のテーマで熱心に話され参加者も大満足。

■迫りに満ちた示唆に富む内容

消費生活相談センターに持ち込まれた事例を、デフォルメされてはいるものの、参加者に企業にとって大事な顧客対応のポイントを学ぶ格好の機会となった。



以上

受講者  
コメント

報告者

世話人