

お客様満足研究会（OM研究会）

第45回セミナー レポート	
開催日時	2013年11月13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	～シリーズ～先進企業に学ぶ ～マイナスをプラスに変える対応技術！～ 我が社のクレーム対応のルールと決断
講 師	岩井清治氏 ハウス食品株式会社 お客様相談部次長 お客様満足研究会 世話人
参加人数	名（会員企業 名）
セミナー内容	≪第一部≫ 講演「我が社のクレーム対応・事例をもとに」 ≪第二部≫ パネルディスカッション テーマ：「難渋対応に挑む」 パネラー：岩井清治氏 朝倉公治氏 ACAP 企業研修部会長 高城正光氏（株）アイセン顧問  講演中の岩井清治氏 「我が社のお客様対応について、講演されるハウス食品株式会社 お客様相談部次長 岩井清治氏 創業期からの興味深いお話や企業理念、経営戦略などからお客様対応、活用まで幅広い観点での講演内容は、受講者から大いに参考になったとの声を多数頂戴した。 パネルディスカッション 写真左より岩井氏、朝倉公治氏、高城正光氏。 「難渋対応に挑む」経験者3名に、会場からの質問にこたえ、様々な角度からのお話しいただいた。
受講者コメント	参加者からは、お客様対応、活用まで幅広い観点で大いに参考になったとの声を多数頂戴した。
報告者	世話人