



お客様満足研究会（OM研究会）

第51回セミナー レポート	
開催日時	2014年11月19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 ～厳しいクレーム対応の活かし方 ～対応ノウハウはこれだ！～
講 師	田川 保氏 日本ハム株式会社 お客様コミュニケーション部次長 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	<p> ≪第一部≫ 講演「我が社のクレーム対応・事例をもとに」 田川 保氏 日本ハム株式会社お客様コミュニケーション部次長 </p> <p> ≪第二部≫ パネルディスカッション テーマ:「難渋クレーム対応テクニック」 パネリスト:田川 保氏 日本ハム株式会社 大井明子氏 ハウス食品株式会社お客様相談部 朝倉公治氏 ACAP 関西支部研修部会長 </p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start; margin-top: 20px;"> <div style="width: 45%;">  </div> <div style="width: 50%;"> <h3>講演風景</h3> <p>今回は先進企業に学ぶシリーズとして、日本ハム株式会社 お客様コミュニケーション部次長田川保氏を講師にお招きし、自社のクレーム対応の取組みについて、内容の濃いお話をお聞かせいただきました。*写真は講師</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start; margin-top: 20px;"> <div style="width: 45%;">  </div> <div style="width: 50%;"> <h3>熱心に講演を拝聴する参加者の方々</h3> </div> </div>



引き続き、パネルディスカッションを実施

パネリストは、写真左から1名おいて田川氏、ハウス食品株式会社お客様相談部チームマネージャー大井明子氏、それにACAP 関西支部研修部会長・OM 研世話人の朝倉公治氏の3名。

左端は進行の世話人清水。

用意したテーマや会場からの質問、討議など活発なパネルディスカッションとなった。



パネルディスカッションのテーマ討議

参加された方々がテーマについて話し合う風景

受講者
コメント

参加者からも好評のお声
◎お客様対応のことが聞けてとても参考になった。クレームに対する対応も勉強になった。
◎[ありがとうをたくさん集まるセンター]を目標としており、共感できる内容が多かった。
◎他業種の会社の方と話し合いながら考えることで見逃していた点や対応方法がわかってよかった。
◎いろいろな事例が出て参考になった。
◎様々な企業の方々の知恵を伺え大変参考になった。

報告者

世話人