



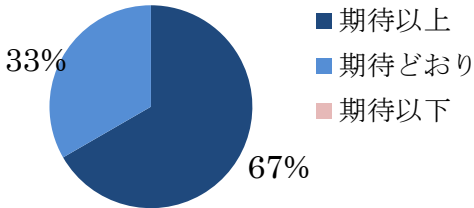


お客様満足研究会（OM研究会）

第63回セミナー レポート	
開催日時	2016年11月16日（水） 午後1時～4時30分
場 所	大阪薬業年金会館 401号室
セミナータイトル	～ お客様対応 先進企業から学ぶ ～ 「わが社のクレーム対応とお客様の声の活用」
講 師	サンスター株式会社 お客様相談室 マネージャー 原田 明 氏 株式会社レナウン お客様相談センター センター長 乙葉 宗宏 氏
参加人数	18名（会員企業 17名、非会員企業 1名）
セミナープログラム	1. 講演1 「お客様対応とVOC声の活用」 2. 講演2 「相談センターの概要と取り組み」 3. 質問コーナー
セ ミ ナ ー 内 容	<p>企業のお客様対応部門の責任者から、クレーム対応の手法・対応基準、お客様対応部門の運営、社内への情報発信、お客様の声の商品への反映、など、その工夫や取り組みについて直接お話しを聞くシリーズのセミナーを実施した。他社の事例を知る絶好のセミナーです。</p> <p>今回はサンスター株式会社様と株式会社レナウン様の2社に講演をしていただいた。</p> <p style="text-align: center;">【会場風景】</p>  <p>講師のお二人とも、対応の流れ、お客様の声の社内配信内容や方法、社内のモチベーションアップのための「おほめのことば」の共有、CSマインドの育成や全社的な対応レベルアップに向けて実施している研修会・お客様対応セミナーなど盛りだくさんの紹介をして頂くだけでなく、自社の対応事例もたくさん紹介していただきました。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>【サンスター株式会社の原田氏】</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>【株式会社レナウンの乙葉氏】</p>  </div> </div>

	<p>セミナー参加者には、自社に戻ってすぐにでも取り組みたいと思う項目をたくさん知ることができたセミナーであったことが、アンケートからもうかがえた。</p> <p>【質問コーナーで参加者からの質問に応える講師】</p> 								
受 講 者 コ メ ン ト	<p>☑対応判断の基準が参考になった。 ☑具体的な情報配信が参考になった。 ☑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。 ☑自社でもヒントとなるような意見があるため参考になりました。 ☑お客様の声が1件であっても改良に踏み切るところはビックリしました。</p> <p>セミナーアンケート 参加満足度は非常に高かった</p> <p>講演 満足度</p>  <table border="1"><thead><tr><th>満足度</th><th>割合</th></tr></thead><tbody><tr><td>期待以上</td><td>67%</td></tr><tr><td>期待どおり</td><td>33%</td></tr><tr><td>期待以下</td><td>0%</td></tr></tbody></table>	満足度	割合	期待以上	67%	期待どおり	33%	期待以下	0%
満足度	割合								
期待以上	67%								
期待どおり	33%								
期待以下	0%								
報 告 者	世話人 A. S.								