

## お客様満足研究会 2022年度年間スケジュール

実施月	実施日	時間	項目	会場	内容(予定)
2022年 4月	20日(水)	14:00 ～16:30	第120回 事例研究会	オンライン	前年度活動報告及び2022年度活動計画 事例研究 2事例
5月	18日(水)	14:00 ～16:30	第121回 事例研究会	オンライン	事例研究会 2事例
	25日(水)	13:00 ～17:00	第97回 セミナー	オンライン	電話対応基礎講座 ～クレーム対応の基礎を学ぶ～ 講師 株式会社JBMコンサルタント 主席講師 中尾 知子氏
6月	15日(水)	14:00 ～16:30	第122回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例
7月	20日(水)	14:00 ～16:30	第123回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例
	27日(水)	13:00 ～17:00	第98回 セミナー	オンライン	クレーム対応 電話対応の実戦講座 講師 当会世話人 榮井 彰成氏
8月	-	-	-	-	事例研究会はおやすみです。
	未定	未定	20周年 記念事業	大江ビル 13階会議室	20周年記念式典 (コロナ感染の状況により延期する場合があります)
9月	21日(水)	13:00 ～17:00	第124回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例
	28日(水)	10:00 ～17:00	第99回 セミナー	オンライン	クレーム対応 エメールセミナー 基礎から応用まで、返信メール作成講座 講師 株式会社 JBM コンサルタント 主席講師 中尾 知子氏
10月	19日(水)	14:00 ～16:30	第125回 事例研究会	大江ビル 13階会議室	事例研究 2事例 20周年記念事業
11月	16日(水)	14:00 ～16:30	第126回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例
	22日(火)	13:00 ～17:00	第100回 セミナー	大江ビル 13階会議室	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(VOC) 講師 企業のセンター長・室長
12月	21日(水)	13:00 ～17:00	第127回 事例研究会	大江ビル 13階会議室	事例研究 4事例 20周年記念事業
2023年 1月	18日(水)	14:00 ～16:30	第128回 事例研究会	オンライン	事例研究 2事例
	25日(水)	13:00 ～17:00	第101回 セミナー	大江ビル 13階会議室	クレーム対応実戦道場 「ロールプレイングで学ぶ難クレーム対応」 進行 当会世話人
2月	15日(水)	13:30 ～17:00	第129回 事例研究会	見学先企業 様の会議室	企業訪問施設見学 事例研究 4事例
3月	-	-	-	-	事例研究会はおやすみです。
	22日(水)	13:00 ～17:00	第102回 セミナー	大江ビル 13階会議室	弁護士から学ぶ 実際のクレーム対応事例から、難クレームの法的 判断と対応実践を学ぶ 講師 光風法律事務所 弁護士 岩永 智士氏

※開催日、開始・終了時間、会場、内容が変わる場合があります。

開催の約1ヵ月前にご案内する個別の事例研究会・セミナーの案内でご確認ください。