

2013 年 10 月 15 日  
お客様満足研究会

～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

過去に例のない酷暑の夏が終わり、過ごしやすい勉強の秋がまいりました。お客様から多くのことを学ばせていただきます。いまや難渋顧客も「お・も・て・な・し」の心で対応する時代と言えるのではないでしょうか。いつまでも困っているだけでは何の解決にもなりません。お客様の言葉の中に、何を聴いてほしいのか、その心の内を見極めることが必要になります。マイナスをプラスに変えるお客様対応の技術を学びませんか。

今回のセミナーの第一部はお客様の食を支える「ハウス食品(株)」お客様相談部次長、岩井清治氏をお招きし、数々の難渋顧客との事例をもとに、会社の目指すお客様対応をお話いただきます。第二部では日頃困っておられる難渋クレームについて、講師及び相談室経験のベテランに直接指導をお願いできるパネルディスカッションを行います。どんなことでも遠慮なくご相談ください。

即お役に立てる内容が満載です。自社にない部分を取り入れて、ご自身もさらにパワーアップし、自信の持てるお客様対応を目指しましょう。

多くの皆様のご参加をお待ちしています。

## 記

■日時 2013年11月13日(水) 午後1時～4時30分  
(受付:12時30分から)

■場 所 大阪薬業年金会館（地図参照）

■内容

《第一部》 講演「我が社のクレーム対応・事例をもとに」  
講師 岩井清治氏  
ハウス食品株式会社 お客様相談部次長

《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

■参加費 会員 8,000円 非会員 12,000円  
\*当日受付でお支払いください。

■申込み締め切り 2013年11月6日(水)

■ 申し込み先

[返信先] 当メールアドレス [omken.jimukyoku@gmail.com](mailto:omken.jimukyoku@gmail.com)

・会社名・所属・氏名（ふりがな）を書いて、ご返信下さい。

**\*お願い\***

今回のパネルディスカッションで取り上げてほしいテーマを募集します。

目頃の対応における疑問、問題など、どんなことでも結構です。

出席のお申込みメールとあわせて、お申し出ください。

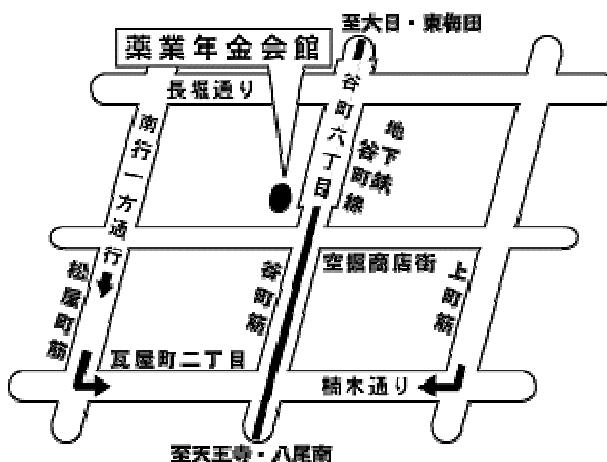
■問合せ先：お客様満足研究会（OM研究会）  
大阪市北区梅田1丁目11番4-1100  
TEL. 06（4799）9271

## 大阪薬業年金会館

〒542-0012  
大阪市中央区谷町6丁目5番4号

T E L (06)6768-4451  
F A X (06)6768-0510

会場地図



- 電車でお越しになる場合  
新幹線「新大阪」駅からは、地下鉄御堂筋線で「心斎橋」駅まで約15分  
地下鉄長堀鶴見緑地線「心斎橋」駅から「谷町6丁目」駅へ約4分  
地下鉄谷町線「東梅田」駅から「谷町6丁目」駅へ約8分。  
地下鉄「谷町6丁目」駅C階段4番口と直結しています。
- 駐車場はありません。  
車でのご来館はご遠慮下さい。

以上