

「現場の人手不足」を解消する 新しいクレームリスクマネジメント

カスタマーハラスメントから従業員を守る企業の危機管理

■開催日：2018年10月30日(火)

■会場：フォーラムミカサ エコ

▶離職の連鎖を招く難渋クレーム対応の最前線。現場任せで放置する経営はもはや限界です。

▶▶従業員の感情労働を効果的にサポートし、職場の“元気”=チーム力の向上を実現する、これからのクレームリスクマネジメントの手法を具体的にお伝えします。

1. 最大の経営リスク=労働雇用問題を解決する 新しいクレームリスクマネジメント

(10:00~12:00)

株式会社エンゴシステム 代表取締役
NPO法人地域安全協会 副理事長
元 大阪府警察官

援川 聡氏

1. 顧客満足度が向上し、人手不足とトラブル増加の悩みを解消するコストゼロの方法とは
2. 顧客の気持ちに寄り添う初期対応の重要性、傾聴・共感の姿勢と対応の入口
3. 顧客をモンスターにしない具体的な対応方法と対応困難なクレーム対処方法
4. 難渋で悪質なクレマーに対する気構えと現場従業員の連携の仕方
5. カスタマーハラスメントに対する企業の危機管理態勢の構築

<12:00~12:50 ランチブレイク>

2. 難渋クレーム対応に伴う感情労働で現場を 疲弊させない効果的なサポート

(12:50~13:40)

サントリーウエルネス株式会社
CRM推進部 スペシャリスト

廣瀬 奈加子氏

- | | |
|-------------|-----------------|
| 1. 最初に | ~会社紹介・自己紹介~ |
| 2. そもそも対応とは | ~真の声をきくこと~ |
| 3. ご指摘対応 | ~困っているのはお客様~ |
| 4. 難渋対応に際して | ~みんなで対応すれば怖くない~ |
| 5. 最後に | ~私が伝えたかったこと~ |

<休憩10分>

3. 日常から備える食品自主回収対策

(13:50~14:40)

ヤマトロジスティクス株式会社
リスクマネジメントカンパニー
ヴァイスプレジデント

宇佐美 志郎氏

1. 近年の自主回収の傾向
2. 自主回収対応方法の変化
3. 自主回収に対し備えるべき事柄
4. 参考情報 (情報提供)

<14:40~15:00 コーヒーブレイク/質問票回収>

4. 総合質疑 & 情報交換会

(15:00~16:00)

参加規定と参加申込書

■受講料(1名につき)

36,000円 + 消費税

*テキスト代、昼食代、コーヒー代を含む。

(ランチブレイク : 12:00~12:50)
(コーヒーブレイク : 14:40~15:00)

■定員

60名(定員に達し次第、お申込みを締め切らせていただきます。)

■会場

フォーラムミカサ エコ「7Fホール」
〒101-0047 東京都千代田区内神田1-18-12 内神田東誠ビル
電話 03-3291-1395

■参加規定・お問い合わせ

〔申込方法〕

- 切取り線内の参加申込書に必要事項を記入の上、郵送又はFAX(04-7184-7912)にてご送付下さい。
- お客様番号は、DMにあるお名前の下の番号をお書き下さい。

定員制(60名)につき、お申し込みはお早めをお願い致します。

「現場の人手不足」を解消する 新しいクレームリスクマネジメント

参加申込書

No.91833

■参加申込日 2018年 月 日 (株)サイエンスフォーラム殿

お客様番号	
会社名	(フリガナ) (正式名称)
住所	〒
TEL	(内線)
FAX	
参加者氏名	
所属部署名 役職名	
E-mail	
参加者氏名	
所属部署名 役職名	
E-mail	
●受講料 [36,000円+消費税] × 名 = 円	

*部課名・役職名も必ずご記入下さい。

■通信欄

●請求書送付先(但し、送付先が参加者と同一家族の場合は不要です)

【備考】

*今後、記載された内容をもとに、書籍・セミナーご案内の情報ご提供の際等に利用させていただきます。ご不要であれば、右記にチェックを入れて下さい。 DM案内不要

■(株)サイエンスフォーラム記入欄

受領日	申込番号	受講証発送日	摘要

■折り返し受講証と請求書をお送り致しますので、一週間以内に受講証が届かない場合はご連絡下さい。受講証は当日受付にご提示下さい。

■先着順に定員に達し次第締め切らせていただきますので、申し込みはお早目をお願い致します。

(お支払方法=振込先)

■参加費(受講料+消費税)のお支払いは開催日前日迄に下記口座にお振込願います。

■振込先(口座名=(株)サイエンスフォーラム)

郵便振替口座(00100-3-23302)

※お支払いはなるべく郵便振替をご利用下さい。

千葉銀行 天王台支店(普通No. 3368360)

三井住友銀行 神田支店(当座No. 228275)

みずほ銀行 本郷支店(当座No. 0131565)

〈ご注意〉

1. キャンセルは開催日3日前までに必ずご連絡をお願いします。(土・日含まず)
2. 上記以外の参加費の払い戻しは致しませんので、申込者をご都合の悪い場合は代理の方の出席をお願い致します。
3. 講演中の録画・録音・写真撮影等は固くお断り致します。
4. テキストは会場でお渡し致します。

■会場 フォーラムミカサ エコ



J R線 神田駅 西口より徒歩5分

東京メトロ銀座線 神田駅 4番出口より徒歩5分

東京メトロ丸の内線 淡路町駅 A2・A4番出口より徒歩5分

東京メトロ千代田線 新御茶ノ水駅 B6番出口より徒歩6分、A4番出口より徒歩5分

都営地下鉄新宿線 小川町駅 B6番出口より徒歩6分、A4番出口より徒歩5分

■お申込み・お問い合わせは下記へ



私たちはintelligenceを提供します!!

株式会社 サイエンスフォーラム

〒270-1142 千葉県我孫子市泉14-30

TEL. 04(7128)5461 FAX. 04(7184)7912

http://www.science-forum.co.jp