

# 「社長を出せ！・・・」の著者が直伝 百戦百勝のクレーム対策

製造物責任法（PL法）の制定や消費者の権利意識の高まりなどを背景に、企業の業種・業態を問わず、的確なクレーム対応をすることが、経営における重要な課題となってきております。

数年前におこった東芝クレマー事件では、世界的な大企業の副社長が直接、消費者に謝罪するというような大事件に発展し、世間を驚かせたことは、まだ記憶に新しいところであります。

しかし一方では、クレームは、リスク面ばかりだけでなく、市場の要望として捉え、技術向上の一助となり、便利で使いやすい新商品が誕生するなど、経営に活用できる重要な顧客情報としての側面も持っています。本セミナーでは、40万部のベストセラー「社長を出せ！実録クレームとの死闘」の著者が20余年ものクレーム処理の実体験をもとにさまざまなタイプに応じたクレーム対処の方法について具体例を交えて解説していただきます。この機会に是非受講下さい。

福岡の会社員が購入したビデオデッキの再生不適合に端を発し、インターネット上で東芝側のクレーム対応ぶりを音声入りで公開した事件。多くの人の注目を集め、マスコミをも巻き込む騒動に発展した。

講師 クレーム処理研究会 主宰 **川田 茂雄** 先生



昭和20年東京都生まれ。都立高校卒業後、大手カメラメーカーに入社。カメラの生産技術部門、消費者相談室、各サービスセンター所長などを歴任。多くの難解なクレームを解決していく中で顧客との友好関係を築き上げ、自社サービスの評価を高めるなど、おおいに実績を上げる。  
平成14年退社後、クレーム処理研究会を主宰。企業へのCS指導、講演会等全国で活躍中。

テーマ 「企業は、なぜ同じ間違いを繰り返すのか？」  
～CS（顧客満足）に基づくクレーム対応～

日時 平成18年10月25日（水）午後6時00分～午後7時30分

場所 柳川商工会議所3階大ホール

受講料 無料 但し非会員は2,000円

申込方法 下記申込書に必要事項をご記入の上、柳川商工会議所まで申込下さい。

主催 (社)大牟田法人会 柳川支部、柳川商工会議所 FAX 73-3030 TEL73-7000

きりとり線

10/25（水）開催 「クレーム対策セミナー」受講申込書

事業所名		T E L	
所在地			
受講者名	1.	2.	

この申込書に基づく情報は今回開催のセミナー関係についてのみ利用させていただきます。