

# 消費者の声を活かして企業を伸ばす 消費者志向経営とクレーム対応の極意

近年、消費者庁を中心に企業の消費者志向経営の推進の取組みが進みつつあります。企業が持続的に成長するためには、企業と消費者のコミュニケーションが求められています。

しかし、昨今クレームは様々な場面で発生し、対応に失敗すると問題が大きくこじれてしまうケースも増えています。一方で、クレームはお客様から企業への期待の裏返しでもあり、適切に対応できればお客様とより良い関係を築くことにつながります。

今回のセミナーでは、消費者から信頼される企業を目指して、消費者志向経営の考え方や、近年の環境変化を踏まえたクレーム対応のポイントを学びます。

## 【セミナーの内容】

1. 消費者志向経営とは
2. クレーム対応の基本と難クレームへの対応

### ●日 時

平成30年2月19日(月)  
14:00～16:00

### 【講師】

**坂倉忠夫 氏**

公益社団法人 消費者関連専門家会議 (ACAP)  
顧問 (元理事長)  
元キリン株式会社お客様相談室長

### ●場 所

小田原箱根商工会議所  
地下1階 第1会議室

■主 催：小田原箱根商工会議所  
神奈川県

●定 員 25名 (定員になり次第締め切り)

●受講料 無料

### ●お申し込み・お問い合わせ

小田原箱根商工会議所 中小企業相談部  
(担当：樋口・古川)

TEL:0465-23-1811 FAX:0465-22-0877

## 消費者志向経営とクレーム対応の極意セミナー申込書 (FAX:0465-22-0877)

期日：平成30年2月19日(月)

場所：小田原箱根商工会議所 地下1階 第1会議室

事業所名		参加者名	
事業所在地	〒		
電 話		F A X	
U R L		E - m a i l	

ご記入いただいた情報は、商工会議所からの各種連絡・情報提供に利用するほか、受講者名簿として管理いたします。