

クレームを受けてから時間をかけること無く判断する事が必要な項目の対応方法を概説した後、原因を従業員の所為にせず、十分な教育を受けていない従業員が作業しても同じクレームが発生しないような対策の考え方について解説します。

クレーム対応の進め方とすぐ・少しの投資で行う再発防止策

講師：食品安全教育研究所 代表 河岸 宏和 氏

帯広畜産大学を卒業。これまで経験した品質管理業務は、養鶏場、食肉処理場、ハム・ソーセージ工場、餃子・シュウマイ工場、コンビニエンスストア向け総菜工場、たまご加工工場、大手スーパーマーケットなど多数。現在は食品安全教育研究所代表として、年間 100 箇所以上の食品工場の点検、品質教育を行っている。著書に『図解 食品工場の基本とリスク管理』（日本能率協会マネジメントセンター）、『ビジュアル図解 食品工場の品質管理』（同文館出版）などがある。

●日程 2025年4月11日（金） 10:00～12:00（質疑30分）

●受講料 16,500円（税込）

※3/11（火）までにお申込の場合、**14,850円（1割引）**となります

<プログラム>

1. クレーム受付体制

- ・クレーム受付窓口の商品への表示について
- ・商品のネガティブ表示について
- ・クレーム受付窓口で必要なもの
- ・受付からの流れについて

2. クレーム発生からの流れ

- ・現物回収について
- ・現物の確認、分析方法
- ・発生原因の確認
- ・お客様への対応について
- ・保健所など、行政への対応について
- ・市場回収について
- ・ホームページ、新聞などの告知について
- ・売上の回復について
- ・毎週、毎月のクレームの確認、再発防止の確認

3. 再発防止策の考え方

- ・直ぐに出来る事
- ・少しの投資で出来る事
- ・教育を受けていない従業員でもミスしない投資

<習得知識>

- ・クレーム受付体制の基本
- ・クレーム発生から再発防止策までの流れ
- ・従業員の所為にしない、クレーム再発防止の考え方

<講義概要>

企業として避ける事の出来ないクレーム対応について、クレーム発生時の対応、クレーム回収、社内連絡などのクレーム対応の基本について解説します。クレームは、さけて通りたくなりますが、クレームの発生原因を詳しく追求し再発防止策を立てることが必要です。それにはお客様の声を良く聞くことが必要です。

具体的には、クレーム受付専用の電話の必要性、自動文字起こし、関係者への配信、市場回収可能性の検討など、クレーム発生から時間をかけること無く判断する事が必要な項目について、詳しく解説します。また、企業はクレーム発生の原因を従業員の所為にしがちですが、クレームの再発防止策を従業員の所為にせず、十分な教育を受けていない従業員が作業しても同じクレームが発生しない対策の考え方を解説します。

最終的にクレーム発生率を 1ppm 以下にするために、毎日どのように担当者が行動すればいいかを具体的に解説します。本講座を受講することで、クレームはお客様のプレゼントであり、企業の体質を改善し、新商品のアイデアでもあることを再認識することができます。

受講前に具体的なクレーム内容をご連絡ください。講義内で従業員に頼らない再発防止策について詳しく解説します。

※お申込の際アンケートにご入力いただくか、備考欄にご記入ください。事務局よりお伺いする場合があります。

<お申込要項>

下記に必要事項をご記入の上、FAXにてお申込みください（※は必須です）


FAX
03-6261-7924

申込講座	2025/4/11 クレーム対応の進め方とすぐ・少しの投資で行う再発防止策		
会社名※			
所在地※ <small>（請求書等の送付先）</small>	〒		
参加者①	氏名※		TEL※
	所属※		FAX
			役職
	Email※		@
会員登録	<input type="checkbox"/> 登録する <input type="checkbox"/> 登録しない <small>（登録料・会費はかかりません。お得な割引や会員イベント情報等を配信します）</small>		
参加者②	氏名※		TEL※
	所属※		FAX
			役職
	Email※		@
会員登録	<input type="checkbox"/> 登録する <input type="checkbox"/> 登録しない <small>（登録料・会費はかかりません。お得な割引や会員イベント情報等を配信します）</small>		
支払方法※	<input type="checkbox"/> 銀行振込（紙請求書） <input type="checkbox"/> 銀行振込（PDF請求書） <input type="checkbox"/> カード支払い <input type="checkbox"/> 未定のため後日連絡する		
支払予定日※	<input type="checkbox"/> [] 月 [] 日ごろを予定している <input type="checkbox"/> 未定のため後日連絡する		
備考※			

お申込について

① 以下のいずれかの方法でお申込みください

A	FAX	上記に必要事項をご記入の上、送信ください
B	E-mail	送信先：entry@tech-d.jp メール本文に<①【申込講座】 ②【会社名】 ③【所在地】 ④【氏名】 ⑤【所属】 ⑥【Email】 ⑦【TEL】 ⑧【支払方法】、⑨【支払予定日】>をご記入の上、ご送信ください
C	Web	https://tech-d.jp/ の各講座のページからお申込みください

② お申込受付後、受付完了のご連絡（メールまたはお電話）をいたします

③ 請求書等をお送りいたします

<注意>

① お申込後 1 週間たっても受付完了の連絡がなかった場合は、お手数ですが、弊社までご連絡ください

② 開催日の 7 日前以内のキャンセルはお受け致しかねます。必要に応じ代理の方のご出席をお願いいたします

お支払について

<期日>

受講料は講習会開催日の翌月末日までにお支払いください

※期日までに間に合わない場合は、対応いたしますのでご一報ください

<方法>

① 銀行振込（振込手数料は御社にてご負担願います）

② クレジットカード（支払方法はメールでご案内します）

【お振込先】

振込先銀行	三井住友銀行
支店	多摩センター支店（909）
口座番号	（普）0973522
名義	株式会社テックデザイン

主催 申込・問合せ先	名称	株式会社テックデザイン（ http://www.tech-d.jp/ ）		
	住所	〒102-0074 東京都千代田区九段南 3-9-14 九段南センタービル 5 階		
	電話	03-6261-7920	FAX	03-6261-7924
	E-mail	entry@tech-d.jp（申込） / info@tech-d.jp（問合せ）		