

平成28年度支部大会 基調講演

「消費者の苦情心理を探る アプローチについて」

日時：平成28年6月12日(日) 13時から14時30分まで(12時30分受付開始)

会場：仙台市市民活動サポートセンター 6階 セミナーホール

消費者トラブルは、商品・サービスなどの契約や品質などの苦情・不満に起因し、消費者が被る被害、損失、期待とのずれの大きさと企業側の不適切な対応の仕方、内容によってトラブルにまで進展します。

企業活動に於いて、消費者からの契約や品質に関わる苦情をなくすことは難しく、大半の企業は苦情対応窓口を設け、苦情に対応することでトラブルに至る前に解決を図る取り組みを行っています。

NACSは設立以来、活動の3本の柱のひとつに『消費者トラブルの解決』のための取り組みを上げています。

そこで、今年度の基調講演は、「お客様本位の経営」を基本方針に掲げ、心理面を考慮しながら消費者との接点の充実とご指摘(苦情)対応強化に取り組んでいるカルビー株式会社から高橋敏達氏を迎え、苦情対応の先進的な取り組み方法の事例として標記テーマにてご講演をいただきます。

企業や行政の相談窓口担当の方々など、多くの皆様にご参加いただきたく、公開セミナーといたしました。皆様のご参加をお待ちしております。

記

講師：高橋 敏達氏

- ・カルビー株式会社コーポレートコミュニケーション本部
- ・お客様相談室 産業カウンセラー

参加費：無料

定員：先着30名

申込：(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会東北支部宛に
から をご記入の上、Eメールまたは、裏面住所に郵送で申し込みください。
6/12基調講演参加申し込み
氏名(所属 - 任意)
メールアドレス

申込先：touhoku-soumu@nacs.or.jp

締切：6月1日(水)到着分まで

主催：(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会東北支部
共催：(一財)産業人材研修センター
後援：特定非営利活動法人 消費者市民ネットとうほく

