

# 参加費無料!!

## SEMINAR

<セミナー>

### BtoC進出企業のための お客さま対応セミナー

～ 基本からクレーム・不当要求の対処まで ～

ご参加お待ちしております!



2024

# 2.16 FRI

## 14:00 ~ 16:45

#### ●開催趣旨

中部経済産業局では、BtoC事業を始めて間もない方、これから始めようとしている方、自社のカスタマーサポートを充実・強化させたい方を対象にお客さま対応セミナーを開催いたします。

開催方法：会場／オンライン Microsoft Teams

会場：中部経済産業局 2階 大会議室  
(名古屋市中区三の丸 2-5-2)

定員：(会場) 50名 / (オンライン) 200名

お客さま対応の基本に加えて、クレームを企業活動に活かすノウハウ、不当要求から従業員を守るポイントの習得を目指します。是非お気軽にご参加ください。

## PROGRAM

<プログラム>

14:00 ～ 14:10	開会挨拶		中部経済産業局 消費経済課 課長：柳原 康代
14:10 ～ 15:10	講演①		お客さま対応の基本 講師：お客さま相談研修会 電器・機械部会長 日立GLS(株) 部長代理 佐藤 正隆 氏
15:15 ～ 16:15	講演②		クレーム・不当要求の対応ノウハウ 講師：(株) エス・ピー・ネットワーク 執行役員 西尾 晋 氏
16:20 ～ 16:45	質疑応答 ・閉会		

自社のカスタマーサポートをパワーアップさせたい方!



経済産業省  
中部経済産業局

産業部 消費経済課

TEL: 052-951-2560

Mail: [bzl-chb-qchbih@meti.go.jp](mailto:bzl-chb-qchbih@meti.go.jp)



# PRESENTERS

<講師ご紹介>

## ●お客さま対応の基本

BtoC事業を始めて間もない企業やこれから始めようとしている企業へ、お客さま満足度向上に繋がるような基本対応をお伝えしたいと思います。初心に戻った気持ちで受講いただけると幸いです。

**略歴：**1995年(株)日立家電ハイテック中部 技術部 入社。その後、サービス本部、法人支店、名古屋支店、リテール営業部などを歴任し、現在は日立グローバルライフソリューションズ(株) 中部エリアにて消費者関連を担当。また、2022年 東海お客さま相談研修会 電器・機械部会長に就任。



(客相研) 電器・機械部会長  
日立GLS(株) 部長代理

佐藤 正隆 氏

## ●クレーム・不当要求への対応ノウハウ

年間8,000件以上の不当要求・カスタマーハラスメントへの対応を直接支援してきた当社のノウハウを体系化した、危機管理会社が使う不当要求・カスタマーハラスメント対応の対応要領について、ポイントを絞って、解説します。

**略歴：**2001年1月、(株)エス・ピー・ネットワーク入社。悪質クレームや反社会的勢力対応、危機管理広報等のクライシス対応支援を数多く手がける。現在は、総合研究部にて、各種危機管理コンサルティングに携わる一方で、企業危機管理に関する各種事象やリスク対策の研究を担当。



(株) エス・ピー・  
ネットワーク 執行役員

西尾 晋 氏

# ENTRYFORM

<エントリーフォーム>

下記URLから申込みフォームに進み、必要事項を記載の上、登録ください。

- 会場参加の方は  
こちらをクリック

[https://mm-enquete-cnt.meti.go.jp/form/pub/chubu01/20240216\\_entry](https://mm-enquete-cnt.meti.go.jp/form/pub/chubu01/20240216_entry)



- オンライン参加の方は  
こちらをクリック

[https://mm-enquete-cnt.meti.go.jp/form/pub/chubu01/20240216\\_onlineentry](https://mm-enquete-cnt.meti.go.jp/form/pub/chubu01/20240216_onlineentry)



【申込期限】

2024

2.8 THU

※申込み多数の場合は、早期に締め切ることがあります。

【連絡事項】

オンライン参加の方は、開催日までに、登録いただいたメールアドレスあてに、Microsoft Teams の招待 URL をお送りします。当日の録画・録音はご遠慮ください。なお、主催者（中部経済産業局）においては、録画をいたしますが、後日の動画配信は予定していません。予めご了承ください。

