



クレームを 顧客満足に変える これからの組織強化法

激化する時代を生き抜いていくために 経営リスクをポジティブにとらえる**5つ**のヒント

保険業法の改正以降、「お客様の声」をどう集め、どう対応するかは代理店に課せられた義務のひとつとなっています。お客様から寄せられる様々な声には「クレーム」も含まれており、それに適切に対応することは顧客本位の業務運営に取り組む代理店にとって大きな課題でもあります。

今回の支部例会には【クレーム対応の専門家】をお迎えします。クレマーの思い違いを解消し、さらにこれらの不満やクレームを取り除いて経営を安定させるためにはどうしたらよいのか、代理店に対しての信頼や愛着といわれる「顧客ロイヤリティ」を高め、今後の代理店経営につなげるための具体的なヒントをお聞きます。

代理店スタッフ、他支部会員、代協会員以外の代理店の方も参加 OK です！ お気軽にご参加ください。

セミナー講師
金田 知博氏

[クレマー対応力実践協会 代表]



クレームの初期対応から悪質クレマーまでを、カウンセリングの対応スキルで解決するクレマー対応の専門家。独自のクレーム対応メソッドは分かりやすく効果があると好評を得ている。

7月26日 (金)
16:00～18:00

15:15～15:45 支部役員会

●16:00～17:35 セミナー

(休憩)

●17:40～17:55 保険会社から情報提供

●17:55～18:00 委員会報告

●18:15～ 懇親会

支部例会 会場

**あいおいニッセイ同和損保 福岡支店
6階会議室**

(住所) 福岡市博多区住吉 2-9-2
あいおいニッセイ同和損保博多ビル 6階

懇親会 (近隣にて開催)

会費：3,000円 ※非会員は4,500円

出欠は7月19日(金)までに下記の福岡東支部・事務局へご連絡ください。

支部例会	出席 (名) ・ 欠席	懇親会	出席 (名) ・ 欠席
代理店名		お名前	