

# みるみるファンが増えていく！ 店主のための接客・対話術の法則



講師 谷厚志（たにあつし）

【制作・著作】一般社団法人日本クレーム対応協会  
複製・再販売・オークションへの出品を禁じます

# 谷 厚志のプロフィール

## 【怒りを笑いに変えるクレーム・コンサルタント】

学生時代は、関西を拠点にタレントとして活動。しかし、売れない時期を経験し芸能界を引退する。

サラリーマンに転身し、企業のお客様相談室に配属。2,000件以上のクレーム対応に接し、「クレーム客をファンに変える対話術」を確立。

現在は、クレームで困っている企業のために全国でコンサルティング活動を実施。圧倒的な経験知と人を元気にするトークがクチコミで拡がり、年間200本の講演に登壇する。(一社)日本クレーム対応協会の代表理事。

## ◇ メディア出演実績

フジテレビ「ホンマでっか!?TV」クレーム評論家  
商店街YouTube番組「ハッピーロード大山TV」司会

## ◇ 講演・研修実績

総務省 東京都庁 NEC サントリー 吉本興業 他

## ◇ 主な著書



失敗しない!  
クレーム対応100の法則



超一流のクレーム対応



ピンチをチャンスに変える  
クレーム対応術



損する言い方 得する言い方

# 本日、お伝えすること

☆ 東京・板橋 ハッピーロード大山商店街について

☆ クレームをなくし、ファンを増やす方法について

# ハッピーロード大山商店街

## ■ 商店街の人気の秘密

個店の売り上げよりも、お客さんの笑顔のために



## ■ 全国からお客さんが集まってくる仕掛けづくり

YouTube「ハッピーロード大山TV」で情報発信



全国ふれあいショップ  
とれたて村



商店街公認プロレスラー  
ハッピーロードマン



# 大山商店街の取り組み 実績

## 商店街 チラシ



## ① YouTubeで動画配信



お店 紹介



店主の仕事術 紹介

## ② 商店街 プロレスラー



## ③ 目白大学とタイアップ



## ④ 商店街CMコンテスト



# ファンが増える接客・対話術の法則

## ■ “リピーター”のお客さんを集めない

お金をかけず、お客さんを( )する

## ■ お客さんからの“クレーム”を集める

クレームは、お客さんからの( )だ

