

# お客様とクレーマーの違いとは？ クレーム対応の極意

～情報交流会及び地域交流会～

- ▼昨今、様々なメディアなどでクレーマーが取り上げられ、社会問題になっています。しかし全てが悪質なクレーマーではなく、こちらがきちんとした対応をすれば、ご理解いただけるお客様が多くいらっしゃいます。
- ▼今回の講演では、㈱高島屋でお客様相談室長として、長年の経験を持つ川合健三氏を招いて、お客様を怒らせずに苦情をうまく受け止めるスキルなど、クレーム対応の極意についてお話を伺います。

※本事業は、神奈川県中小企業活性化推進月間の一環事業です



川合 健三氏  
プロフィール

1974年に㈱高島屋に入社。以来、社員教育の場に身を置く。高島屋玉川店では、お客様相談室長を務め、百貨店という現場で実際にお客様と接し、お客様の生の声を聞き、クレーム対応部門の責任者として多くの経験を積む。2008年に高島屋を退社し、K.コム.トレードを設立。

日時：平成30年 2月7日(水) 14:00より

場所：ニューウェルシティ湯河原 [静岡県熱海市泉107 TEL: 0465-63-3721]

※湯河原駅から車で5分（送迎バス有り）

## 情報交流会

【参加費】 当会会員：無料 会員以外：500円

①講演 14:00～15:20

K.コム.トレード 代表 川合 健三 氏  
(元高島屋玉川店 お客様相談室長)

②情報交換 15:30～16:10

- ・商店街ツアー実践マニュアルの活用について
- ・商店街ツアー事例発表

## 地域交流会

【参加費】 当会会員：15,000円（宿泊費込）

懇親会 18:00～20:00 （※対象は商連かながわ会員のみ）

公益社団法人 商連かながわ

連絡先

横浜市中区尾上町5-80 神奈川中小企業センター3F

TEL:045-633-5184 FAX:0120-972-694



# 情報交流会及び地域交流会 参加申込書

**宛先**

**FAX:0120-972-694**

公益社団法人商連かながわ（担当：古性）

下記の申込み用紙にご記入の上、FAXまたは郵便で、  
お申込みください

|         |    |       |
|---------|----|-------|
| 商店街(会)名 | 役職 | 参加者氏名 |
|---------|----|-------|

|      |           |
|------|-----------|
| 住所 〒 | TEL: FAX: |
|------|-----------|

参加する会等に○をつけてください : 講演会 ・ 懇親会 ・ 宿泊

|         |    |       |
|---------|----|-------|
| 商店街(会)名 | 役職 | 参加者氏名 |
|---------|----|-------|

|      |           |
|------|-----------|
| 住所 〒 | TEL: FAX: |
|------|-----------|

参加する会等に○をつけてください : 講演会 ・ 懇親会 ・ 宿泊

|         |    |       |
|---------|----|-------|
| 商店街(会)名 | 役職 | 参加者氏名 |
|---------|----|-------|

|      |           |
|------|-----------|
| 住所 〒 | TEL: FAX: |
|------|-----------|

参加する会等に○をつけてください : 講演会 ・ 懇親会 ・ 宿泊

グループの中で、車は何台になりますか？ ( ) 台  
朝食を食べないで出発される方は何名になりますか？ 約 ( ) 名

お問い合わせは...

**公益社団法人 商連かながわ**

〒231-0015 横浜市中区尾上町5-80  
神奈川中小企業センター 3F

**TEL:045-633-5184**  
**FAX:0120-972-694**