



NPO法人日本リスクマネジャー&コンサルタント協会主催 第67回東京オープンセミナー

クレームを宝に変える企業風土の作り方



◇日時：平成26年 6月 6日(金)

18:30~20:45(18:00 開場)

◇会場：ちよだプラットフォームスクウェア 会議室

東京都千代田区神田錦町 3 - 21

(東京メトロ 竹橋駅 徒歩2分/小川町駅 徒歩7分/神保町駅 徒歩7分/大手町駅 徒歩8分 他)

◇講師：大島 昌子氏(おおしま まさこ)

元花王株式会社 生活者コミュニケーションセンター部長

<主な内容>

◇花王の消費者志向の歴史と文化 ◇最近の消費者相談の傾向 ◇消費者対応部門のアンテナ機能(リスク感知)

◇消費者の声を商品開発、改善に活かすには ◇相談対応をする社員の教育とストレスケア

花王の消費者相談部門は、戦前の1934年に設立された「長瀬家事科学研究所」を起源としており、以来80年間ノウハウを蓄積してきました。今回は、その花王にて20年以上消費者対応の担当をなさってきた大島昌子氏を講師としてお迎えします。企業のマーケティング活動を支援する部門としての「消費者対応」の役割や在り方、「消費者の声を製品や企業活動に反映して花王ファンをつくる」ことを考え続けてきた大島氏からこれまでのご経験をお聞きしながら、会員の皆さまと「クレームを宝に変える企業風土の作り方」について考えを深めたいと思います。

<講師プロフィール>

昭和60年11月 花王株式会社生活科学研究所入社。

花王の家庭用品の消費者相談、第3次エコシステム開発。

モニター調査、家庭訪問による消費者意識調査。消費者向け情報作成・発信に携わる。

平成25年8月 花王退職、KMコンサルタント(株)の社員に

●参加費

◇マスター・CRO・シニア会員 …無料 ◇法人会員 …無料(3名様まで)

◇特定会員(FRM・BCM-RM・RREM) /一般会員 /リスク診断士 …2,000円(税込)

◇非会員 …8,000円(税込) ◇会員紹介者 …5,000円(税込)

☆参加費につきましては、当日受付にてお支払いください。☆当日会場でのテープ録音・ビデオ撮影はお断り致しております。

【お申込方法】 下記のお申込書に必要事項をご記入の上、FAXにてお送りください。

6月3日(火) 〆切 ※定員になり次第申込は締切となります。

●お問い合わせは、RMCA事務局まで TEL&FAX 03-6273-3321 E-mail:info@rmcaj.net

協会ホームページからお申込みができます。http://www.rmcaj.net/

NPO法人日本リスクマネジャー&コンサルタント協会 事務局行 FAX:03-6273-3321

第67回東京オープンセミナー『クレームを宝に変える企業風土の作り方』

お申込書 氏名・連絡先など必要事項をご記入ください。

※ご記入いただいたデータは、参加申込手続処理、オープンセミナーなど当協会関連の今後のセミナー・講座のご案内ならびにリスクマネジメント情報提供のために使用いたします。

お名前		紹介者	
会員種別	マスター シニア 特定 (BCM BCM-HTSCM RRM RREM RC)	一般	リスク診断士
e-mail アドレス		連絡先	TEL :
		TEL & FAX	FAX :