

## 【四月の課題】

# クレームとは

何か不満を感じた顧客のうち、実際に苦情を言う人の比率は、統計上たったの四パーセントだという結果が報告されています。そう考えますと、お客様が発してくださったクレームは、会社にとって大変貴重で、重要な情報だと言えます。こうしたクレーム情報を、正確に集め、より良い商品・サービスに結び付けていくことが出来るかどうか、その会社の将来を大きく左右するのではないのでしょうか。

では、私たち社員は、この大切なクレームをどのように受け止め、どのように対応し、その情報をどのように会社に上げたら良いのでしょうか。

そこで今回採り上げる課題は、「クレームとは」です。お互いの意識向上を願い、求められる会社、求められる人材を目指すこの機会を大切にして、お互い成長して参りましょう。

2025年度（月1回開催 / 全12回講座）

# 「大志の会」定期講座

日付 ▶ 2025年 4月23日（水）

時間 ▶ 13:00～14:00(12:50開場)

場所 ▶ 岡崎市大樹寺公民館

お問合せ

経営実務研究社 株式会社GSKコミュニケーションズ  
〒444-2134 愛知県岡崎市大樹寺2丁目6番地1  
TEL: 0564-87-4072 MAIL: info@gskcom.jp

