



清水副SAA

プログラム

- ・開会の辞 SAA 清水副委員長
- ・開会点鐘 小藤会長
- ・斉唱 それでこそロータリー 四つのテスト
- ・ビジター紹介 川野今朝治副会長
- ・会長の時間
- ・幹事報告 牧野大俊 副幹事
- ・出席報告
- ・ニコニコBOX報告
- ・委員会報告
- ・卓話 講師：関根眞一様
- ・委員会報告
- ・閉会点鐘 小藤会長

(於 ガーデンホテル紫雲閣)

会長の時間 小藤恵美子会長 ～苦情・クレーム対応について卓話をお願いしました～



本日の卓話は、苦情・クレーム対応アドバイザー関根眞一様（越生毛呂RC会長）をお願いしました。関根様は、松山高校をご卒業後西武百貨店に入社し、お客様相談室長としてご活躍されました。退職後、苦情・クレーム対応アドバイザーとして、たくさんの書籍も出版され、官公庁・学校・一般企業等幅広く相談にあたり、マスコミでも多数取り上げられておられます。私たちの日々の事業の中でも、クレーム対応は重要な要素になると思います。今日の卓話をぜひ、皆さんの事業所でもお役立ていただきたいと思います。

ビジター紹介 川野副会長 ～卓話講師 関根様 ・ NPO法人チーム東松山松本様 能登半島緊急支援～



川野副会長



松本浩一様へ  
能登支援金贈呈



輪島塗復活へ賭ける「輪島漆器青年会」への「支援金」募金

能登半島地震では、石川県輪島市の伝統工芸「輪島塗」の店舗や工房も深刻な被害を受け、存続の危機にひんしている。若手職人らでつくる「輪島漆器青年会」は、SNSを通して被災状況や輪島塗の魅力を発信し、支援金を募集している。・「業界の先行きは全く見えない状況です」。地震発生6日目の1月6日、青年会会長の大工（だいく）治彦さん（36）は、X(旧ツイッター)で危機的状況を周知した。支援金の募集を呼びかけ、「職人へ少しでも早く支援が行き渡るよう」と求めた。・。

中日新聞 2024年1月20日より

3月15日輪島漆器青年会、大工さんの工房を訪れました。当事業の第一弾として青年会への「支援金」を集め手渡したいと思います。

輪島漆器青年会「支援金」受付口座番号 郵便振込 00180-9-489073 NPO 法人チーム東松山

支援金はイベント等で集めた募金と合わせて全額、輪島漆器青年会へ手渡します。裏面に振込月紙があります。郵便局ATMから振り込めます。

幹事報告 牧野副幹事 ～箭弓神社・金谷の餅つき見学移動例会ご苦労様でした～

委員会報告 牧野副幹事・鯨井会長エレクト ～次年度理事会報告～



牧野副幹事



鯨井会長エレクト

4月21日（日）地区研修協議会終了後のPM6：00万松寺において、次年度理事会が開催され、次の議案が審議されました。

1. クラブ細則の見直し
2. 構成表の確認
3. 30周年事業について（予算400万円）
4. 年間行事予定表
5. 委員会方針・活動・予算
6. 会計ソフトの導入

委員会報告 林好久会員 ～野本地区ハートピアまちづくり協議会にさくらの里協賛金をお渡ししました～



| 苦情       | 苦情の構造     |          |                |                 | ロータリークラブ講話 240425         |
|----------|-----------|----------|----------------|-----------------|---------------------------|
| なぜ?      | 不満と不安への抗議 |          |                | 苦情は、不満と不安から生まれる |                           |
| 原因       | 白書から      | 分析を知る    |                |                 |                           |
| カスタマーの心理 | 怒り        | 外的理由が重なる | 心中の痛み          | 接遇              | 勘違い                       |
| 対応       | 受け方       | 言葉       | 表情             | 担当者             |                           |
| 問題の解決    | 納得        | 納得しない    | 説明不足           | 次の対応者につなぐ       |                           |
| 苦情はいけない  | その理由      | →        |                | 顧客減             |                           |
|          |           |          |                | 業だが利益減          |                           |
|          |           |          |                | 賞金アップがない        |                           |
| 苦情の種類    | 一般的       | 勘違い      | 怒り型            | *愉快犯            | いちやもん 昏かし *世間を騒がす         |
|          | 個々に対抗     | よく聞き改め   | 理解可能な説明        | 波長を合わせない        | 付度しない 研究対抗 外部依頼 社員被害 会社被害 |
| 企業の在り方   | 顧客満足      | 接遇       | 雰囲気            | 訪問              | 手土産×                      |
|          | 顧客安心      | 再来店      | 再依頼            | 客紹介             |                           |
| 会社の基本    | 学習する      | 資料       | 各種研修           | 雑誌から            |                           |
|          | 現場中心      | 情報戦      | 合わない相手=過去のトラブル |                 |                           |
| ※ ハラスメント | 対抗する      | 内容を理解    | メディアハラスメント     |                 |                           |

令和2024年4月 関根眞一 Profile

【官公庁】

官庁講演：法務省、厚労省、文科省、総務省、財務省は延べ4回。2009年1～3月「生活保護窓口、事例対応マニュアル研究会(厚労省)」委員。行政講演/京都府幹部・札幌市・熊本市・倉敷市・金沢市は4回・松本市ほか

【学校・教育関係】

2009年6月より「学校保護者関係科研(文科省)」も9年間。同時期、東京都教育庁の依頼を受け「学校問題解決のための手引き作成」を委員として協力。

【医療・歯科】

国立病院機構・東京医療センター苦情対応顧問。講演：埼玉医大、阪大・姫路大医学部 歯科100回超

【一般企業】

農業・造船・飛行会社・その筋を除く、全職業で講演。JA、郵政事業、司法書士会、ボート協会、土地家屋調査士、社会福祉協議会、JRA、宿泊業、サービス業、保育園ほか。

【今後の目標】

時代に伴った、新たな苦情が生まれる。事件にもなる。そんな社会にあって人は言葉を使って問題解決が出来るはず、それを広めたい。大震災や大きな事件の後は苦情件数が一時的に減るが、1年経てば普通に戻るほど、人の心は揺れている。コロナ禍も収まり、苦情が、イチヤモン化されて増えている。

【自費出版】

「日本苦情白書」発刊2009年7月 集計は5,059名のアンケートを基にし、10年後「日本苦情白書Ⅱ」では、12,439名、延べ17,498名となる苦情分析は、世界で類似統計はない。結果分析から、相手心理、日本の苦情対応の問題点も判明、企業・官公庁・学校・病院・流通業界・図書館では必要な書となる。「日本苦情白書」で、苦情の世界でも大きな変化が繰り返されることから、安定した対応を知ることができる。

【略歴】

1950 埼玉県越生(おごせ)町生まれ

1969 松山高校卒 (株)西武百貨店池袋店入社 3 4 年在籍 (池袋本店・つくば店・八尾店・宇都宮店を経験)

1996.02 お客様相談室長 (関西1店舗/関東2店舗) 兼：店舗教育部長

2003.03 池袋本店お客様相談室を担当 同年8月退社 歯科業界へ転職したが、失敗

2007.05 「となりのクレマー」(中公新書ラクレ)ベストセラー後講演が舞い込む

2007.06 「苦情対応力」(講談社)

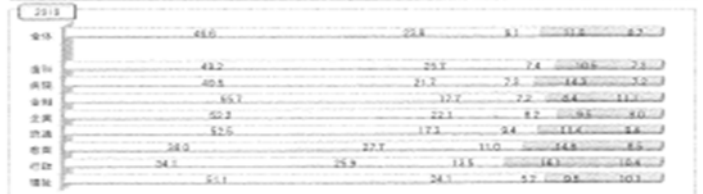
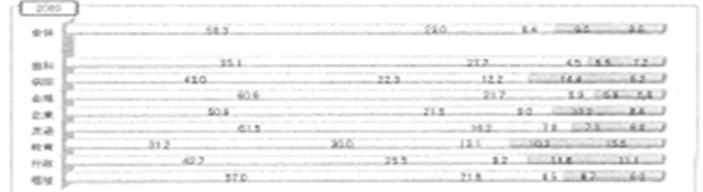
2009.01 「モンスタークレマー対策の実務と法」(民事法研究会)升田純弁護士共著

2009.07・19 日本苦情白書出版 ほか、著書17冊

浅井企画に在籍  
240425

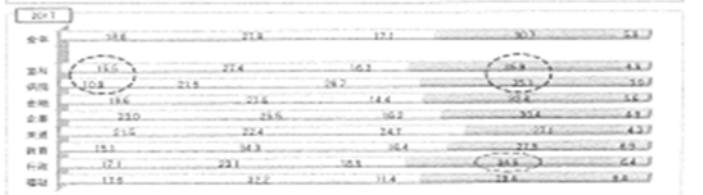
Q2 何がその原因だと思いますか

A: こちらの配慮不足 □相手の勘違い □いちやもん □クレマー □その他



Q3 対応で一番困ることは何ですか

A: コツウの知識不足・相手へ上 □真実・心理が読み取れない □怒鳴る・暴力 非説明を聞かない □その他



ニコニコスマイル BOX 報告 (敬称略) 原口茂治委員長 龍澤浩副委員長



関根様本日は卓話をよろしくお願ひします。松本様NPO法人チーム東松山の活動を応援しておりますー小藤恵美子・鯨井美知子・内山明夫・盛島美智子・川野今朝治・山下茂・神田茂・宮村明彦・牧野大俊・清水健一・龍澤浩 妻の誕生日に紫陽花とラベンダーを頂きました。お祝ひありがとうー林好久

本日 26,000円 + 前回まで698,000円 = 累計 724,000円 ありがとうございます

出席報告 清水健一委員長

出席 19名 (内メーカー 2名)・欠席19名  
出席率50%