

## 【四月の課題】

# クレームとは

統計上のデータによると、顧客が企業に対して不満を感じた時、実際に苦情を言う人の比率は二十七人に一人。たった四パーセントに過ぎないのだそうです。そして、残りの二十六人は、黙ったままその企業とは取引をしなくなります。

しかし一方で、苦情を言った人のうち平均七割は、その苦情が解決されれば再び取引をしたいと考えており、更に、解決が迅速に行われれば行われるほどその比率は高くなるというデータもあります。

また、企業に対して不満を持った人は、そのことを十人の人に言いふらす一方、不満が解消された場合にはそのことを五人に話す、という調査結果も出ています。データが全てではありませんが、これらの結果から、我々社員が行うべき事が見えてくるような気がします。皆さんは、お客様に対し、普段からどういった事に心がけていらっしゃるのでしょうか。

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。

2024年度（月1回開催 / 全12回講座）

# 「大志の会」定期講座

日付 ▶ 2024年 4月24日（水）

時間 ▶ 13:00～14:00(13:50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:gsk@sinfonia.or.jp

