

平成28年度支部大会 基調講演

# 「消費者の苦情心理を探る アプローチについて」

日時：平成28年6月12日(日) 13時から14時30分まで(12時30分受付開始)

会場：仙台市市民活動サポートセンター 6階 セミナーホール

NACSは設立以来、活動の3本の柱のひとつに『消費者トラブルの解決』のための取り組みを上げています。

消費者トラブルは商品、サービスなどの契約や品質などの苦情・不満に起因し、消費者が被る被害、損失、期待とのずれの大きさと企業側の不適切な対応の仕方、内容によってトラブルにまで進展します。

企業活動に置いては消費者からの契約や品質に関わる苦情をなくすることは難しく、大半の企業は苦情対応窓口を設け、苦情に対応することでトラブルに至る前に解決を図る取り組みを行っています。

今年度の基調講演は、「お客様本位の経営」を基本方針に掲げ、心理面を考慮しながら消費者との接点の充実とご指摘(苦情)対応強化に取り組んでいるカルビー株式会社から高橋敏達氏を迎え、苦情対応の先進的な取り組み方法の事例として標記テーマにてご講演をいただきます。

企業や行政の相談窓口担当の方々など、多くの皆様にご参加いただきたく、公開セミナーといたしました。皆様のご参加をお待ちしております。

## 記

◆講師：高橋 敏達氏

- ・カルビー株式会社コーポレートコミュニケーション本部 お客様相談室
- ・産業カウンセラー

◆参加費：無料

◆申込み：先着30名

(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会東北支部あて

- ① 6/12基調講演参加申し込み
- ② 氏名(所属-任意)
- ③ アドレスを記入の上 下記メールアドレス

touhoku-soumu@nacs.or.jp へ。 または裏面住所に郵送で申し込みください。

◆締切り：6月1日到着分まで

主催：(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会東北支部

共催：(一財)産業人材研修センター

後援：特定非営利活動法人 消費者市民ネットとうほく(予定)

## NACS東北支部

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会【Nippon Association of Consumer Specialists/通称NACS】は、「消費生活アドバイザー」「消費生活コンサルタント」「消費生活相談員」の資格を有する会員で構成する消費生活に関するわが国最大の専門家団体です。東北支部は、東北6県に在住する会員で構成されています。

当協会は、経済産業省の許可を得て1988年（昭和63年）に発足し「消費者トラブルの解決」「消費者啓発」「消費者と行政・企業・消費者団体等との連携」を3本の柱とした活動をしております。

全国約3500名の会員はもとより、広く消費者の皆さまのご協力とご支援をいただき、消費者の利益と企業活動の調和を図りながら東北地方の健全な消費社会をリードしていきます。

### <会場地図>

#### 「仙台市市民活動サポートセンター」

仙台市青葉区一番町4-1-3 地下鉄広瀬通駅下車 西5番出口（徒歩3分）



NIPPON ASSOCIATION OF  
CONSUMER SPECIALISTS

TOUHOKU

■■■■-----■■■■  
(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会東北支部  
〒980-0811 仙台市青葉区一番町4-1-3  
仙台市市民活動サポートセンター レターケース32番  
E-mail : [touhoku-soumu@nacs.or.jp](mailto:touhoku-soumu@nacs.or.jp)  
URL : <http://www.nacs.or.jp/touhoku/index.html>

■■■■-----■■■■