

堀北 祐司(ほりきた ゆうじ) プロフィール



クレーム撲滅アドバイザー

【略歴】

1973年 大阪生まれ

1997年 シャープビジネス コンピュータ ソフトウェア株式会社に入社。

技術本部基本ソフトウェアウェア部門にてシステムエンジニアを担当(奈良)

プログラミングなどの業務を担当するが、あまりの出来の悪さに、突然、異動となる。

→ お客様相談室(東京池袋)にてパソコンの相談員となる。

1998年 1年目よりパソコン相談員の責任者となる。

責任者として、クレーム対応の意思決定やメーカーとしてのスタンスの決定などを行う。

2002年 ハードクレームに対応することが増える中、悩みが多くなり、心が不安定となる。

7時間の軟禁事件を経験した際、従来より行われてきた表面的なクレームの処理・対応に疑問を持ち、人としての「心の在り方」がクレーム対応の王道では・・と希望の光を見出す。

→ クレームに至るプロセスに注目、「商品開発」の現場にもクレームの情報を共有するなど、

たらい回しになりがちな「やっかいな」問題について、部署の垣根を越え精力的に取り組む。

*「改善提案コンテスト」にて 全国1位となり、社長賞を授与される。

これらの活動は、全スタッフに対し クレームは単にその場だけの対応にとどまらず、次期製品の開発に反映させることが「顧客の満足につながる」という、新しいモチベーションを浸透させることとなる。

また、現場で培った数々のノウハウには、実効性と汎用性があると認められ、パソコン・携帯端末・電子書籍・液晶テレビサイト・FAX機など、多岐に渡る花形商品の窓口責任者を歴任。

在職中、10,000件を超えるクレーム対応に関わり、同社の事業に貢献した。

2011年 「クレーム撲滅アドバイザー」として独立。

現在は、講演・研修などを通じて、「ストレスゼロ」の対応ノウハウを、日本各地で伝えている。

<メディア掲載>

商業界 2012年6月 特大号
(5月1日 発売)



【講演・研修 テーマ(例)】

- ・クレマーは『赤のネクタイ』を好む！
- ・苦手な人と接するときは、まず自分を知ろう！
- ・クレームには未来がある！
- ・ストレスゼロの「クレーム対応」講座
- ・クレマーを見分けるには色を使え！

【内容抜粋】

- ・苦手な人と接するにはコツがある
- ・4つのタイプでクレームを見分ける
- ・自分自身を知るとクレーム対応のストレスを軽減できる
- ・クレームを察知するには、人のありかたに目を向ける
- ・クレームを楽しむコツ など

詳しくは・・・



研修は究極のエンターテイメント！

志縁塾

produced by
yuriko otani

有限会社 志縁塾(しえんじゅく)

〒104-0031 東京都中央区京橋2-11-5 ハイセントラルビル2F

TEL: 03-5159-0711 FAX: 03-5159-0712

http://www.shienjuku.com/ e-mail: info@shienjuku.com