

2017年11月28日
日本アイラック株式会社

【日本アイラック株式会社】苦情・クレーム対応の極意を伝えるサイト
『クレームナビ』をリリース！

本日11月28日(火)、日本アイラック株式会社(本社:東京都新宿区 代表取締役 国原 秀則)は、お客様からの苦情・クレームの多様化に対し、クレームの解決方法を学べるサイト(<https://claimnavi.com/>)を開設しましたのでお知らせいたします。

本サイトは7月に先駆けてオープンしたクレーム対応のノウハウを実際の事例を用いて学ぶ、Facebook ページ『クレームナビ～企業と共に進化するお客様相談室～』(<https://www.facebook.com/ClaimNavi/>)を Web メディア化したもので、定期更新される連載やコラム記事を通して、日々の頭を悩ませる苦情・クレームを解決に導くノウハウを情報発信していきます。また苦情・クレーム対応のプロフェッショナルである日本アイラックのサービス窓口にもなっていますので、個々のニーズに合わせたソリューションのご提案も可能です。

◆理想の『お客様相談室』構築・運営を目指すために！

一口にクレームと言っても、電話やメールで不満足を解消するケースから、謝罪訪問を要するケース、さらには消費者センターや警察・弁護士の介入といったハードな対応を強いられるケースまで、実にさまざまです。

このように多様化するお客様からのクレーム対応への在り方について深く考察することは、サービス品質の向上に直結するばかりでなく、以降の事故・事件を未然に防ぐ発想にも繋がります。

しかし、現実問題においては苦情・クレーム対応のスペシャリストが居ないお客様相談室で、通常業務の担当者が重い苦情・クレームの対応に大きな時間と労力を割かれ、精神的なストレスで疲弊してしまうことが多々あります。

本サイト『クレームナビ』ではこういった苦情・クレーム対応において豊富な経験を有するプロフェッショナルたちが実例に基づいたノウハウをご案内いたします。

クレームをNAVIGATEする
クレームナビ
powered by 日本アイラック



苦情・クレーム対応を学べる情報サイト powered by 日本アイラック

『クレームナビ』

URL : <https://claimnavi.com/>

Facebook : <https://www.facebook.com/ClaimNavi/>

Mail : info@claimnavi.com

<このリリースに関するお問い合わせ先>

日本アイラック株式会社 CR事業部

電話: 03-5360-1403 メールアドレス: info@claimnavi.com FAX: 03-5360-1390

以上