

日本アイラックがクレームを NAVIGATE するコミュニティページ
『クレームナビ ～企業と共に進化するお客様相談室～』を開設

本日7月25日(火)、株式会社RMJホールディングス(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:清水丈嗣)の子会社で、危機管理サービスの提供を行う、日本アイラック株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:国原秀則)は、クレーム対応のノウハウを実際の事例を用いて学ぶ、ユーザー参加型のコミュニティページ『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Facebookにて開設しました。



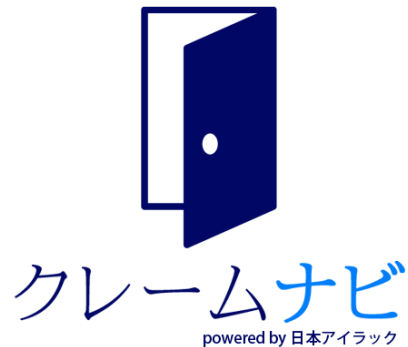
「お客様相談室」は、企業がお客様と直接つながる窓口であり、顔です。そのため社会に貢献する企業として、良識を適切に提示するという重要な役割を担っています。お客様からは日々、様々なご意見が寄せられますが、時としてその場での解決が難しい重い苦情やクレームを受けることも少なくありません。

いつ、どこで、どのような形で発生するか予測できない苦情やクレームには、「お申し出内容の正確な把握」と「お客様の気持ちへの共感」という二つの側面を踏まえた上での、公平かつ柔軟な対応が必要不可欠です。しかし、苦情・クレーム対応の専任を持たない一般のお客様相談室では、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。

今回開設した『クレームナビ』は、こうした苦情やクレームの対応を実際に発生した事例を使って紹介することで、クレームの対応に頭を悩ませている担当者のサポートをすることを目的にしています。

- (1) ページ名: クレームナビ powered by 日本アイラック
- (2) 内容と目的: 実際に発生した苦情・クレームの事例に基づいた対応ノウハウを情報発信することでクレームの対応に頭を悩ませている人たちをサポートする

(3)URL : <https://www.facebook.com/ClaimNavi>



安全と安心を提供する総合的なクレーム・セトルメント・カンパニー「日本アイラック」では、このような苦情やクレームの対応において豊富な知識・技術・経験とネットワークに基づいたサービスを提供しています。

<主なサービス内容>

- ・顧客満足の視点を重視したアドバイス・対応サポート
- ・苦情・クレーム発生の原因分析
- ・再発防止策の策定支援

日本アイラック株式会社

<http://www.i-rac.co.jp>

info@i-rac.co.jp

<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 CR 一課

電話 : 03-5360-1391 メールアドレス : info@i-rac.co.jp FAX : 03-5360-1390

株式会社 RMJ ホールディングス 経営企画部

電話 : 03-6703-0309 メールアドレス : info@rmjgroup.co.jp FAX : 03-6703-0310