

第105回 消費者相談研究会 議事録

作成日：2019.6.17

日時：2019年6月14日(金) 11:00~14:00

場所：アルカディア市ヶ谷(私学会館) 6階 伊吹(東)

研究会出席者(敬称略) 出席者 12社 16名 事務局 2名

<研究会議事>

1. (株)ナガセビューティケア：自己紹介

2. 事務局からの連絡事項

常務より退任のご報告とご挨拶

3. 事例研究

以下の事例について、意見交換をした。

【2018- 8】 年離れた母に化粧品をすすめないでほしい ▶ ご家族からのお申し出のため真偽は不明

【2018-28】 販売員が高齢になりミスが増えた。負担をかけたくないし、誰か紹介して。

▶ 根本的解決はなかなか難しい

【2018-32】 買ったばかりのリキッドアイライナーが上手く書けない

▶ 改良を実行させるため、改善提案や過去の指摘事項等を生産・開発部門と共有

4. CS取り組み発表 (日本メナード化粧品(株))

5. 情報交換

(株)ポーラにてアンケート形式による事前状況集計のもと、以下の情報交換を行った。

①輸配送時の高温対策について

②本社代表電話に入電があった場合の対応

6. 連絡事項

第107回消費者相談研究会外部研修スケジュールについて確認

◆次回開催予定

日時：2019年9月4日(水)

場所：訪粧協 会議室

以上