

第 107 回 消費者相談研究会 外部研修(愛知) 議事録

作成日:2019 年 10 月 11 日

日時: 2019 年 10 月 9 日(水)13:00 ~10 日(木)13:30 (刈谷駅集合、名古屋駅昼食後解散)

場所: 9 日 株式会社デンソー 高棚製作所(愛知県安城市高棚町新道 1)

株式会社デンソー 本社(愛知県刈谷市昭和町 1-1)

10 日 名古屋会議室 名古屋伏見駅前店 第 6 会議室(名古屋市中区栄 1-5-8 藤田ビル 2 階)

出席者(敬称略): 11 社 14 名 事務局 2 名

研修内容:

<1日目>

株式会社デンソー見学

案内: 社会ソリューション事業推進部 サービス室

1. 高棚工場見学 (TAKATANA FACTORY TOUR)

メーターの最終組み立てラインの様子を見学

2. 本社ギャラリー見学

3. 会社紹介

説明: 社会ソリューション事業推進部 サービス室 室長

(1) 会社紹介

(2) 品質管理に関する取り組み

(3) 新しい事業への取り組み

<2日目>

1. オリエンテーション

2. 自主回収対策セミナー

講師: ヤマトロジスティック株式会社 リスクマネジメント営業部 部長

アシスタントマネージャー

〔目的〕

- ①自主回収時に発生する問題について把握する。
- ②お客様目線の回収プランとはどのようなものか理解する。
- ③自主回収の事前の備えの必要性について理解する。

〔内容〕

第一部 ケーススタディ

第二部 消費者に求められる対応

事例紹介

第三部 費用について

* 自主回収で備えること 消費者にとってわかりやすく、協力しやすい回収プランを構築する。

〔質疑応答〕

Q)返金の方法は？

Q)返金方法の傾向は？

Q)回収について、お客様から商品が届かない場合は？

〔その他〕

自主回収対策簡易診断結果の返却

3. 常務より新聞記事の紹介

- ①マルハニチロ 冷凍食品農薬混入苦情対応の誤り
- ②悪質クレーム対策求める声

◆次回開催予定

日時：2019年12月4日(水)

場所：訪粧協 会議室