

技術士によるMOBIO-Cafe

プロフェッショナルエンジニアが語る！ クレーム品発生時とその対応

“不具合品があいかわらず多い” “お客様からクレームが来た、どうしよう！”
“「外観不良！何でわからなかったの？」ってお客様から・・・”

そんな悩みをお持ちのものづくり企業様は少なくないでしょう。

クレーム品対策やクレーム対応について、次のご経験はありませんか？

- 検査の自動化に限界があるために検査員が検品するのだが、どうしても見落としが多い...
- 検査をしたのにクレーム品が発生してしまった...
- お客様からクレーム品と言われてしまった！でも、これは不良品じゃないんだけど...
- クレーム品についてのお客様からのクレーム対応をどうすればいいのかわからない...

今回はこれらのクレーム品流出防止、お客様からのクレーム対応やクレーム品流出防止のための検査員教育のヒントをプロフェッショナルエンジニアならではの視点で解説します。

講師は、NPO法人関西技術経営コンサルタンツ所属の **牛田 和彦 氏**（技術士【電気電子部門】、工業標準化品質管理推進責任者）です。

なお、交流会へご参加いただければ、講師の先生へのご質問や簡単な相談もできますので、ぜひご参加ください。

◆日時 平成26年10月6日（月曜日） セミナー 18：30 ～ 20：00
交流会 20：00 ～ 21：00

◆場所 ものづくりビジネスセンター大阪（MOBIO）北館3階 309号室
東大阪市荒本北1-4-17（近鉄 けいはんな 線「荒本駅」下車5分）

◆参加費 無料（交流会は1,000円）

◆対象 ものづくり中小企業、支援機関など

◆定員 30名（先着順。定員に達し次第、締め切らせていただきます）

◆申込方法 インターネット又はFAX（下記申込書に記載）でお申し込みください。
インターネットは、問合せ先のホームページにアクセスしてください。

◆お問合せ先 ものづくりビジネスセンター大阪（はまだ） TEL 06-6748-1052
ホームページ⇒ から、「MOBIO-Cafe 開催案内」をご覧ください。
<http://www.m-osaka.com>

MOBIO-Cafe 参加申込書

FAX06-6748-1062 ※お一人ずつお申し込みください。切り取らずこのままFAXして下さい。

参加者氏名		企業名	
電話番号		部署・役職	
住所	〒		
交流会	<input type="checkbox"/> 参加する <input type="checkbox"/> 参加しない		

※ 交流会は20:00より、南館2階テラスにて立食・軽食スタイルで開催します。（会費1,000円）