

最先端のクレーム対応支援サービス

「スクールSOSA」を提供

—日本アイラック(株) 日本アイラックセールスアンドマネジメント(株)—



国際秀則社長

最近、学校には多種多様な苦情・クレームが寄せられ、その対応に時間と労力を費やしている現状がある。モニターペイントという言葉で呼ばれるような保護者のクレームが学校現場を悩ませ、学校全体の問題から生徒の教育にも影響を与えかねない状況になっている。そこで学校を支援し、問題を早期に収束するクレーム対応の専門企業が注目されて

いる。
「最先端のクレーム対応支援サービス」を提供する日本アイラック株式会社(国際秀則代表取締役社長、東京都新宿区)と、総代理店である日本アイラックセールスアンドマネジメント株式会社(地村健太郎代表取締役、同)は、学校向けのクレーム対応支援プログラム「スクールSOSA(シーサ)」を開発・提供している。

国際社長は「企業向けクレームサポートやアウトソーシングサービスで培った実績を持つ『スクールSOSA』は、万一保護者や、近隣住民などより、苦情・ク

初期対応が最も重要 風評、教員の精神的ダメージに対応

レーム対応プログラム(クレーム対応プログラム)の申し立てがあった際に、苦情・クレーム対応の専門員(経験豊富な損害保険会社事故処理部門出身者を含む)が、クレーム収束への道筋を支援する。サービスは、学校がSOSA導入後「クレームの申し立てがあった場合、学校が専用のホットラインへ電話またはメールで連絡する」「専門員が学校に上乗にアドバイス・指示を行う」「学校は専門員のアドバイス・指示に従い、クレーム申立人と交渉する」「問題収束」という流れとなる。これは、学校の考え方やクレーム申立

たクレーム対応プログラム(クレーム対応プログラム)の申し立てがあった際に、苦情・クレーム対応の専門員(経験豊富な損害保険会社事故処理部門出身者を含む)が、クレーム収束への道筋を支援する。サービスは、学校がSOSA導入後「クレームの申し立てがあった場合、学校が専用のホットラインへ電話またはメールで連絡する」「専門員が学校に上乗にアドバイス・指示を行う」「学校は専門員のアドバイス・指示に従い、クレーム申立人と交渉する」「問題収束」という流れとなる。これは、学校の考え方やクレーム申立

たクレーム対応プログラム(クレーム対応プログラム)の申し立てがあった際に、苦情・クレーム対応の専門員(経験豊富な損害保険会社事故処理部門出身者を含む)が、クレーム収束への道筋を支援する。サービスは、学校がSOSA導入後「クレームの申し立てがあった場合、学校が専用のホットラインへ電話またはメールで連絡する」「専門員が学校に上乗にアドバイス・指示を行う」「学校は専門員のアドバイス・指示に従い、クレーム申立人と交渉する」「問題収束」という流れとなる。これは、学校の考え方やクレーム申立

たクレーム対応プログラム(クレーム対応プログラム)の申し立てがあった際に、苦情・クレーム対応の専門員(経験豊富な損害保険会社事故処理部門出身者を含む)が、クレーム収束への道筋を支援する。サービスは、学校がSOSA導入後「クレームの申し立てがあった場合、学校が専用のホットラインへ電話またはメールで連絡する」「専門員が学校に上乗にアドバイス・指示を行う」「学校は専門員のアドバイス・指示に従い、クレーム申立人と交渉する」「問題収束」という流れとなる。これは、学校の考え方やクレーム申立

たクレーム対応プログラム(クレーム対応プログラム)の申し立てがあった際に、苦情・クレーム対応の専門員(経験豊富な損害保険会社事故処理部門出身者を含む)が、クレーム収束への道筋を支援する。サービスは、学校がSOSA導入後「クレームの申し立てがあった場合、学校が専用のホットラインへ電話またはメールで連絡する」「専門員が学校に上乗にアドバイス・指示を行う」「学校は専門員のアドバイス・指示に従い、クレーム申立人と交渉する」「問題収束」という流れとなる。これは、学校の考え方やクレーム申立

東京セントラル創立42周年記念

「失敗から学ぶ学校の苦情・クレームをテーマに、九月二十九日、東京・市ヶ谷の慈学会館で「東京セントラル創立42周年記念セミナー」が開催される。当日は、日本アイラック側の国際

「失敗から学ぶ学校の苦情・クレームをテーマに、九月二十九日、東京・市ヶ谷の慈学会館で「東京セントラル創立42周年記念セミナー」が開催される。当日は、日本アイラック側の国際

この考え方の温度差を断つ対応が重要になってくるだけでなく、収束していくという考えに基づいている。

ここで「最も重要なことは、迅速的確な初期対応、つまりクレームの申し立てがあり、学校がクレーム入電をしてから七十二時間以内、学校がどのような対応をするかが勝負です」と国際社長は指摘する。サービスは、専門員が学校の担当者にアドバイス・指示を行い、収束できるまで何回でもアドバイスを繰り返すことが特徴だ。

また、これらの一連の対応で同社のこれまでの経験が生かされるのは、迅速的確な初期対応の必要性という点では、企業も学校も基本的に変わらないからだ。「ただ、学校の場合は、それぞれの考え方が多岐にわたっているので、個別の判

断と対応が重要になってくる。最終的には生徒しつかりとした教育を提供できる環境づくりにつながる」といふ効果が考えられる。

サービスは小学校、中学校、高校、短期大学、大学、大学院、専門・各種学校が対象となる。また「スクールSOSA」では対象とならない幼稚園や保育園、認定こども園などには別途専用サービスを用意している。

この「スクールSOSA」サービスを通じ

現在、申込書による加入方法に加え、十月上旬にはインターネット(<http://claim-sosa.com>)からの直接申し込みも可能となる予定。◇問い合わせ先 代理店 ㈱東京セントラル 03(33364)1717 17 17 FAX 03(33364)6324 担当 : 井上・折田

断と対応が重要になってくる。最終的には生徒しつかりとした教育を提供できる環境づくりにつながる」といふ効果が考えられる。

サービスは小学校、中学校、高校、短期大学、大学、大学院、専門・各種学校が対象となる。また「スクールSOSA」では対象とならない幼稚園や保育園、認定こども園などには別途専用サービスを用意している。

この「スクールSOSA」サービスを通じ

現在、申込書による加入方法に加え、十月上旬にはインターネット(<http://claim-sosa.com>)からの直接申し込みも可能となる予定。◇問い合わせ先 代理店 ㈱東京セントラル 03(33364)1717 17 17 FAX 03(33364)6324 担当 : 井上・折田

「苦情・クレーム」発生の原因は温度差にあります！ “学校の常識” ≠ “クレーマーの常識”



スクール SOSA は「苦情・クレーム」収束の近道は「初期対応が全て」と考え、的確なアドバイスで先生方を支援します。「精神的なストレス回避・対応時間の圧縮・的確な対応・学校の評判向上」など、苦情・クレームの対応で難題だった部分を支援し、先生方、学校の危機管理体制構築のお手伝いをさせていただきます！！

導入効果

- 精神的ストレス回避
- 対応時間の圧縮
- 的確な対応
- 学校の評判向上

苦情・クレーム
初期対応マニュアル
ご契約でもれなく贈呈中！！
永久保存版！！

困った…

掃除は業者に任せろ！！

幅をとって歩きすぎ！

遅刻を注意するなら毎朝うちの子供を起こしてよ！

成績が悪いのは先生の指導不足では？先生を代えて！！

バス・電車の中で生徒がうるさい！！

苦情・クレームのお悩みは、過去15年間で150万件の対応実績のある、日本アイラックへご相談ください！！

クレーム sofa

検索

詳しくは今すぐ検索！

もしくは <http://claim-sosa.com> へ！

【お問い合わせ先・取扱代理店】 株式会社 東京セントラル 担当者:井上・折田 東京都新宿区西新宿7-5-25 西新宿木村屋ビルディング2F
TEL: 03-3364-1717(代) FAX: 03-3364-6324 営業時間:平日9:00~17:30(土・日・祝を除く)

【SOSA 企画・運営管理事務局】 〒160-0004 東京都新宿区四谷3-2-1 四谷三菱ビル6F 日本アイラックセールスアンドマネジメント株式会社内