

SNS時代における食品会社の 苦情対応・実践セミナー

～顧客・利害関係者とのコミュニケーション/初動対応を改善する～

開催にあたって

SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)の急速な普及に伴い、特に食品会社の苦情対応をはじめとするコミュニケーションに変化が求められています。「製品への異物混入報告」や「内部情報の告発」が発生し、また、その初動対応を誤ったことにより、企業の業績に深刻な損害をもたらすケースも後を絶ちません。本セミナーでは、批判が相次ぐいわゆる“炎上”はどのようなメカニズムで発生するのか、炎上へ至らせないためには何を備えておくべきなのか、インターネット上の、特にSNSに端を発する“危険投稿”に、企業としてどう対応するかをワークショップも交えて分かり易く解説します。

会期 2018年5月14日(月) 10:00～17:00

会場 日本能率協会 研修室(東京・港区・芝公園)

講師 倉持 武悦 株式会社エルテス

参加対象

食品会社を中心とする企業の広報、品質保証、
お客様相談室の方々

特徴

- ① インターネット上のリスクマネジメント
専門企業による講演
- ② 今季から関連部署へ配属された
担当者様にもわかりやすく解説
- ③ ワークショップ形式でより実践的な
内容を提供

プログラム

(昼食時間: 12:00 - 13:00)

- | | |
|-------|---|
| 10:00 | <p>1 SNSの基礎知識
● マスメディアとの違いや、どのようにして使われるのか解説</p> <p>2 炎上の定義と実例
● 話題となった事案とそれらによる損害を解説</p> <p>3 SNSを介した炎上の発生、拡散メカニズム
● はじめに投稿がなされてから、問題発生までどのようなプロセスを経ることが多いのか
● 業界や業態毎に想定すべきリスクとは</p> <p>4 ワークショップ
複数グループに分かれ、テーマ毎に協議。検討結果を発表し、その内容に対し講師がフィードバック
① 突然、お客様からクレームが「早く公に謝罪対応しないと、SNSに情報をばらまくぞ」
このご指摘に、どう対応する?
② SNS上で、自社に対する危険投稿を発見。「商品を開けたら、ゴミブリが入ってた・#拡散希望」
この投稿を一番に見つけてしまったあなた、どう対処する?</p> |
| | <p>5 ワークショップの振り返りと、ベストプラクティス
● 実際の企業で取り組まれている対処法や、エルテスの紹介する対応案を解説</p> <p>6 これからのコミュニケーションの在り方
● これまでの内容を踏まえて、SNSとそのリスクにどう向き合っていくのか
● 「受動型」から「能動型」への変換</p> |
| 17:00 | <p>7 Q&A</p> |

※内容は変更される場合があります。

FAX 03-3434-5505

ホームページでのお問い合わせ・お申込みは
<https://isoweb.jma.or.jp/>

参加申込規定

DK

参加料 (税抜)

一般社団法人日本能率協会 法人会員	36,000円/1名
会 員 外	41,000円/1名

※テキスト(資料)費・昼食費が含まれております。
 ※本事業終了時の消費税を適用させていただきます。
 ※法人会員ご入会の有無につきましては、下記HPにてご確認ください。
<http://www.jma.or.jp/membership/>

参加申込方法

- ① 申込書に必要事項をご記入のうえ、FAXをお送りいただくか、ホームページから申込みいただければ正式申込みとして受領されます。開催間際のお申込みは、ご参加いただけません。あらかじめ電話でご確認ください。
- ② 電話ではご予約のみの承りになります。その場合でも、申込書は必ずお送りください。
- ③ 参加証・請求書は開催1カ月前から発送いたします。なお、1か月以内のお申込みの時は、申込書受領後1週間ほどで参加証・請求書を発送いたします。
- ④ 参加料は開催前日までに請求書の銀行口座へお振込みください。開催後のお振込みの場合は、請求書の「入金連絡票」にてお振込み日をご連絡ください(振込み手数料は貴社でご負担ください)。

キャンセル規定

参加者のご都合が悪い場合は、代理の方がご出席ください。代理の方もご都合がつかない場合は、下記によりキャンセル料を申し受けますのでご了承ください。
開催7日前(開催初日を含まず起算)～前々日…………… 参加料の30%
開催前日および当日…………… 参加料全額
 万々キャンセルの場合は必ずファックスにてご連絡ください。

参加日程の変更

参加日程の変更については1回のみ可能といたします。電話でご確認後所定のお手続きをお取りください。なお変更のお申し出の日付により上記キャンセル料を申し受けますのでご了承ください。変更は同一年度内(2018年4月～2019年3月)に限ります。

ご注意

- ・お申込みをいただいた方にはセミナーインフォメーションをお送りすることがあります。
- ・講演の録音・撮影はご遠慮ください。
- ・テキストは会場でお渡しします。参加者以外の方にはテキストをお渡ししません。
- ・開催可能な人数に満たない場合は、開催中止または延期する場合があります。

会場案内 会場は、参加証送付時にご案内します。

法人会員入会のおすすめ

小会法人会員にご入会いただくとセミナー参加料金割引などのサービスがございます。セミナー参加申込に併せて小会法人会員へのご入会を是非ご検討ください。
 詳細は→<http://www.jma.or.jp/membership/>

免責事項

天災地変や伝染病の流行、研修会場・輸送等の機関のサービスの停止、官公庁の指示等の小会が管理できない事由により研修内容の一部変更および中止のために生じたお客様の損害については、小会ではその責任を負いかねます。

プログラム内容のお問い合わせ先

一般社団法人 日本能率協会 ISO研修事業部
 TEL : 03-3434-1242(直通) FAX : 03-3434-1243

参加申込先 一般社団法人日本能率協会 JMAマネジメントスクール

〒105-8522 東京都港区芝公園3-1-22
 FAX : 03-3434-5505 TEL : 03-3434-6271(直) e-mail : seminar@jma.or.jp
 (受付時間)月～金曜日9:00～17:00(ただし祝日を除く)
 URL <https://school.jma.or.jp/>(セミナーの最新案内など各種情報をご案内)

個人情報のお取り扱いについて

一般社団法人日本能率協会では、個人情報の保護に努めております。詳細は小会ホームページにて掲載されております。小会の個人情報等保護方針(<https://www.jma.or.jp/privacy/>)をご覧ください。なお、ご記入いただきましたお客様の個人情報は、本催し物に関する確認・連絡・運営、本研修修了(または受講)者の本人確認と証明書の発行・管理、および小会主催の関連催しのご案内送付等に使用させていただきます。

参加証・請求書はここの方へにてお送り致します。それ以外をご希望の場合は、【連絡希望事項欄】へご記入ください。

2018.2 第2版

参加申込書		SNS時代における食品会社の苦情対応・実践セミナー		開催日程	
ふりがな		<input type="checkbox"/> 一般社団法人日本能率協会 法人会員 <input type="checkbox"/> JMAQA登録者 <input type="checkbox"/> 会員外		2018年5月14日(月)	
会社名 (正式名称)				【連絡希望事項欄】	
所在地	〒	TEL	()	FAX	()
メール配信	希望 <input type="checkbox"/> する <input type="checkbox"/> しない				
ふりがな		Eメール			
申込責任者		所属 役職名			
参加者①	メール配信 希望 <input type="checkbox"/> する <input type="checkbox"/> しない			受付No.	
ふりがな		Eメール			
氏名		所属 役職名			
所在地	〒	TEL	()	FAX	()
メール配信	希望 <input type="checkbox"/> する <input type="checkbox"/> しない	申込責任者と異なる場合はご記入ください。			
参加者②	ふりがな	Eメール		受付No.	
氏名		所属 役職名			
所在地	〒	TEL	()	FAX	()
参加料 (税抜)	_____円 × _____名 合計 _____円		お振込予定日 _____月 _____日		
		参加証発行日	請求書発行日	領収日	