

# <各専門部会の活動方針>

## 1. 総務企画専門部会

- (1) ポストコロナ時代の変化に適合した消費者対応部門のあり方を考えます。
- (2) お客様対応における基本スキル向上を目指し顧客満足の充実と個々の企業のレベルアップを図るための研修会・講習会の充実を図ります。
- (3) 経営者とお客様対応部門との更なるコミュニケーション強化により経営に貢献できる情報の収集及び発信を行います。
- (4) 関連業界団体と連携し消費者啓発活動を推進いたします。
- (5) 協会運営に関する適切な予算配分と経費削減を行います。
- (6) 7年が経過したNASソリューション（データの保存）の見直しを行います。

## 2. 消費者対応専門部会

- (1) 多様化する顧客接点に適切に対応できるスキル研鑽と顧客満足の向上に向け、お客様対応部門の質的向上を図ります。
  - ・ 関東・西日本・中部・新潟4地区の消費者対応実務研究会を隔月で開催いたします。
  - ・ 会員社から提供された情報の蓄積（顧客情報システム活用）と難事案解決に向けた対処方法の提案を行います。
- (2) 各地区の実務研究会テーマを事前にホームページに告知する事により、関心のある討議テーマには所属地区以外の実務研究会にもリモート参加できるように改善いたします。
- (3) 各地区の実務研究会を年に1回、同一テーマで実施し対応スキルのレベルアップを目指します。
- (4) 協会ホームページに掲載したガイドラインを参考に会員社が時代に適合したお客様対応マニュアルの作成と対応の平準化を進めるためのフォローを行ってまいります。
- (5) 協会顧問弁護士との連携により会員社の難事案やカスタマーハラスメント等の課題支援を行います。
- (6) 外部専門家や会員各社の経験や知識を活用し、不法常習者・過剰要求への課題解決を支援いたします。
- (7) 業務実態調査アンケートにより傾向を分析し、課題の解決を図ります。

## 3. 情報・広報専門部会

- (1) 会員社にBB NEWSを通し、更なる情報の拡充と提供を行います。
- (2) 協会ホームページの改修により会員社を対象に更なる内容の充実と情報発信を図ります。
- (3) 秋季研修会を企画し運営いたします。

## 4. 技術研究専門部会

- (1) 食品表示等の法改正により、会員社が抱える課題を拾い上げて支援いたします。
- (2) 品質関連の講演会を企画します。
- (3) 必要に応じた「マニュアルB」の更新を計画的に進めていきます。