

(第3種郵便物認可)

# クレーム対応素早く

【京都】NKE（京都府長岡京市、中村道一社長、075・9555・0071）は、ベテラン技術者のクレーム対応を若手育成に役立てる「手習い道場」を7月1日に開

## NKE

く。対応ポイントを実地で習得させて、迅速なクレーム処理ができるよう全社的なスキルアップにつなげる。

中村圭二会長らベテラン技術者3人がクレーム対応のリーダーとなる。ハンドリング

## ベテランが技伝授

やセル生産支援機器などの不具合のポイントを精査。組み立てや加工、設計など関連する現場のサブリーダークラスの技術者を即時に招集し、実地で対応を見学させる。

サブリーダーは10人程度で、さらに若手へとピラミッドスタイルで伝えていく。実

地研修できない場合は社内勉強会での事例として取り上げるなどベテランの技を習得できるようにする。これまで

現場責任者が処理するだけにとどまっていた。

同社は4月1日に顧客サービスセンターを設置。クレームがあれば社長権限でメンバーを招集し、最優先でクレーム処理にあたる「レッドカードシステム」を導入した。全社的にクレームへの意識改革が進んだと判断し、今回の道場をスキルアップの機会にしていく。

## 「手習い道場」来月開設