

# プロフィール

## 苦情・クレーム対応アドバイザー 関根 眞一

- 1950年 埼玉県越生（おごせ）町生まれ
- 1969年 (株)西武百貨店池袋店入社・販売経験26年
- 1996年 2月～お客様相談室長（関西1店舗/関東2店舗）兼店舗教育部長
- 2003年 3月 池袋本店お客様相談室を担当、同年8月退社
- 2003年 9月 歯科業界をネットワークする企業に事業本部長として入社
- 2004年11月 NPO法人、歯科医院審査機構・事務局次長
- 2005年 5月 メデュケーション株式会社を興す
- 2006年10月 「苦情学」を出版（恒文社）
- 2007年 5月 「となりのクレマー」（中央公論新社）6月「苦情対応力」を出版  
8月「医療安全マニュアル・歯科版」を出版（メデュケーション出版部）
- 2008年 6月 「ぼくが最後のクレマー」  
10月 「漫画・となりのクレマー」基本・応用編2冊（商業界出版）
- 2009年 1月 「モンスタークレマー対策の実務と法」（民事法研究会）弁護士対談  
6月 「歯科医院のクレーム対応術」（歯科界新聞社）  
7月 「日本苦情白書」出版

百貨店には34年間在職、最終の8年間を全国4店舗のお客様相談室を担当。こじれた苦情・やくざ・クレマー・詐欺師等特殊な客を専門に1,300件以上の苦情に対応した。また、関西/関東の店舗経験から苦情にも地域色があることを知る。

退社後、歯科業界に転身。ネットワーク作りをしながら、歯科医院の苦情を解決。百貨店退社後、様々な業界の苦情700件以上に対応指導。

歯科界在籍は17年、歯科界は苦情対応が苦手とその講演は好評。歯科雑誌「アポロニア」に3年以上苦情対応連載、08年には、医療雑誌メヂカルフレンド社の「看護展望」に連載。09年1月から日本司法書士会連合会「月報司法書士」に連載中。

会社設立後は、執筆と苦情対応の講演活動が中心。講演依頼は苦情社会を反映してあらゆる業界から要望があり、月5回限定講演。ここ数年は、学校と市役所等の行政関連の講演依頼が増加、また、各県の社会福祉協議会や商工会議所・県法人会や観光協会の依頼も増えている。

講演は実体験中心のため迫力満点。また、アンケート分析に基づき話をすすめるため、非常に分かりやすいと評価されている。本来、苦情対応の伝授は難しいものであることを知りながら、参加者には高度のテクニックを披露。実際にはできないことも多いが、最良の対応はそこまでやることを示し、記憶に残る講演を実施している。「最良の対応を知らずに、良い対応は出来ない」と「苦情で顧客を失うな」が持論。

09年1月出版「モンスタークレマー対策の実務と法」は、苦情について弁護士と15時間の対談集。以外にも、専門家筋を超えて一般企業にも通じる内容であると好評。重刷。

【官公庁】財務省の講演は4回。09年1～3月「生活保護窓口、事例対応マニュアル研究会（厚労省）」。同年6月より「新・学校保護者関係科研（文科省）」も4年間務める。6月より東京都教育庁の依頼を受け「学校問題解決のための手引き作成」等、すべて委員として参加。

【今後の目標】乱れた苦情の世界で、申し入れ側と対応側双方が、どうしたら気分を害さないでスムーズで迅速な解決に至るかを研究し、一般市民に向け講演をしていく。

【自社出版】07年に義務化された「医療安全」の歯科版マニュアルを完成させ全国へ販売。

09年7月には5,059名のアンケートを基に、苦情心理分析をした、日本初の「日本苦情白書」発刊。この分析では、日本の苦情対応の問題点も判明、企業・官公庁・学校・病院・流通業界・図書館では必要な書となる。「日本苦情白書」で、苦情の世界に大きな改革が起こり、安定した対応を知ることが可能。