

新刊

日本初！

「日本苦情白書」



- 2009年7月、日本初の苦情白書が発刊されました。起案から20年、思考7年（米国の1984年以来）
- 現代人は、苦情・クレームがどのように変化していくと想像しているのか。増加と悪質化に、どう対応するのか。
- 全国のアンケート協力者、5059 人の分析結果が出ました。その分析数は5千件を超えました。

● 皆さまは、以下の質問に答えることができますか？

- ① 日本人は、「苦情・クレーム」を、何回に1回申し入れすると思いますか？
- ② 「誠意を見せろ」と言う言葉が存在します。その誠意とはなんでしょう・・・
- ③ 性別による苦情対応は大きく違います。それが何か分かりますか？ etc・・・

- 14 の質問に、職域別・性別・年代別・在職年数別で答えていただきました。
- 3領域（官公庁・医療・一般）、8職域（教育・行政・福祉・病院・歯科・金融・流通・他企業）で分類比較。
- 基礎編と異領域比較編の2冊組、グラフ中心で見やすい約820ページ、A版なんと重さ約4kg 厚さ約7cm！

「日本苦情白書」の利用法

- 5千件以上の分析・・・そこには驚く結果が！！
- 行き当たりばったりの苦情対応と「さようなら」。相手の心理が面白いほど分かります
- 領域・職域の比較で、業界の弱点が判明。教育研修や対応手法が確立できます

監修者は、それぞれの業界で高名な学識経験者をお願いしました

監修者（敬称略・受諾順）

佐藤純通	日本司法書士会連合会会長・元司法書士総合研究所所長
小野田正利	大阪大学大学院人間科学研究科教授・学校保護者問題研究・教育学博士
升田 純	中央大学法科大学院教授・弁護士 元裁判官
藤尾正弘	株式会社フジオフードシステム 代表取締役社長
倉本初夫	株式会社商業界 取締役主幹
工藤正俊	近畿大学医学部附属病院院長・近畿大学医学部消化器内科学 主任教授
鮫島宗明	元農林水産省・元衆議院議員・帝京平成大学教授
山内雅司	明海大学歯学部社会健康科講座教授・歯学博士・元厚生省歯科保健課長



定価 [本体 ￥83,810 + 税] ISBN 978-4-9904725-0-4

2009年7月発刊、全国書店にて販売中！！

資料請求は下記ホームページより

販売元 マネーション株式会社 <http://claim-sos.ecgo.jp>

総監修 苦情・クレーム対応アドバイザー

代表取締役 関根眞一

〒173-0016

tel/fax

東京都板橋区中板橋 12-3-603

03-3579-6548 田村タダヒロ