群馬県給食協同組合連合会

第46回通常総会・研修会

群馬県給食協同組合連合会（横山順一会長）は、6月16日、渋川市・ホテル木暮において第46回通常総会・研修会を開催した。

通常総会では、横山会長を議長に議案の審議を行い、事業報告・決算、事業計画・収支予算、経費の賦課・徴収方法、借入金残高の最高限度、定款変更について、満場一致で原案通り可決承認・決定した。

横山会長

通常総会終了後、「食品製造業におけるクレーマー対策」をテーマに、ゆあーず行政書士事務所代表・森本哲氏を講師に迎え、研修会を行った。

森本氏は、行き過ぎたお客様第一主義により、「一億総クレーマー時代」が到来しており、不当な要求で利益・厚遇を得ようとするモンスタークレーマーが増加している現状について説明。

次に、クレーマー対策の「さしすせそ」を紹介。具体的に、「さ・最善を尽くす」、「し・知ったかぶりをしない」、「す・素早く対応」、「せ・誠意を持って」、「そ・即時報告」の5項目を挙げ、担当者は謙虚な姿勢を持ちながら対応することが求められると解説した。

最後に、「クレーマーの多くは、自らの行為が一歩間違えば犯罪となることを理解しており、長引けば長引くほど不利になると考えている。クレーマー対策においては、あせらず・恐れず・冷静に話し合いで解決する態度を示し、ひるまず、堂々と対応することが重要である」と締めくくった。

森本　哲氏

研修会終了後に行った懇親会には、多数の関連業者も参加した。横山会長の挨拶に続き、中央会小林専務理事が来賓挨拶を行い、永崎理事の乾杯で開宴。相互の懇親・懇談が図られる中、保々理事の中締めで盛会裡に終了となった。