

堀北 祐司 (ほりきた ゆうじ) クレーム対応アドバイザー・ストレスマネジメント研究家



■経歴

大手家電メーカーのエンジニアとしてスタートするも、出来が悪く、突然、お客さま相談室に異動。お客さま相談室にて、1年目より責任者として抜擢される。クレームを嫌がる同僚が2~3年で退職する中、10数年勤務し、通常1つの製品の窓口のみを担当するところを、汎用性のあるクレーム対応のノウハウを身につけていたため、5つ以上の製品窓口責任者となり、約10,000件以上のクレーム対応に関わる。開発部門から突然の異動のため、お客さま相談室の存在意義について常に考えていた。クレーム対応をし終えるだけでなく 商品への改善提案を果敢に挑戦し意義を見出した。その成果として、800人超の相談員の中から「改善提案コンテスト」にて全国1位となり表彰される。

途中、ハードなクレーム等に悩み、うつ病と診断されるも仲間の助けもあり克服した経験を持つ。

独自に考案した300超のエクササイズで、14年以上、うつ病の再発には至っていない。

現在は、独自メソッドが注目され NHK スペシャル「キラーストレス」に出演するなど、話題の研修講師として活躍中。出演したテレビ番組は、大きな反響を呼び、書籍化された。著書に、世界一簡単!「ストレス」と上手につき合う方法(三笠書房)がある。雑誌「家主と地主」連載中。

■得意分野

クレーム対応。ストレス対応。クレーム対応から学ぶ、苦手な人の取扱説明書。職場コミュニケーション。

■講演・研修 テーマ

- 「職場の安全につながる、【キラーストレス】マネジメント術」
- 「クレーム対応のプロに学ぶ、ストレスと上手につき合う方法」
- 「クレームに負けない、ストレスマネジメント研修」「クレーム対応から学んだ職場をイキイキさせるコミュニケーション」
- 「1万件以上のクレーム接客で身につけたストレスフリーの対応術」 「経験ゼロでもすぐ身につく、ストレスゼロの「クレーム対応」」
- 「クレマーは赤のネクタイを好む！～苦手な人と接するときの取扱説明書～」



■実績

大手コールセンター企業、大手企業労働組合、大手エネルギー会社、信用金庫、銀行、理科系4年制大学、保険業界、自動車販売会社、不動産会社、商工会議所、商工会連合会、大手小売業・ショッピングモール・スーパー、女性専門衣料品メーカー、建設業界、農業関係団体、税理士関係団体、全国賃貸住宅新聞社(賃貸住宅フェア:マリンメッセ福岡,名古屋吹上ホール,インテックス大阪,東京ビックサイト等)

以上

