

クレーム処理研究会主宰

川田 茂雄 様

かわだ しげお

1945年 東京都生まれ。

1963年 都立高校卒業後、大手カメラメーカーに入社。

製造部門、消費者相談室、各サービスセンター所長を歴任。

多くのクレームを解決すると共に全国に真のファンを作り、顧客満足度TOPの企業に導く。

2002年 早期退社。「クレーム処理研究会」を主宰。

全国で講演、各企業へのCS指導、執筆活動を行っている。

休日は福祉施設などで「ピアノの弾き語り」ボランティアを続けている。

《主な出演》

2004年 NHK教育テレビ“ETVスペシャル”「クレーム処理に王道なし」

2005年 日テレ系「社長をだせ！」が2時間ドラマになる(主演：鈴木京香氏)

2007年9月 NHKテレビ「カンゴロンゴ」(平幹二郎氏、山本モナ氏 他)

2011年5月 日テレ系「心揺さぶれ先輩！ROCK YOU」

2012年 テレビ朝日系「ビーバップ・ハイヒール」 他多数出演

《著書》

「社長をだせ！実録クレームとの死闘」(宝島社)

「社長をだせっ！てまたきたか」(監修・宝島社)

「ムチャを言う人？不屈のクレーム対応奮闘戦記」(中央公論新社)

「社長をだせ！最後の戦いVS伝説のクレーマー」(宝島社)

「日本一のクレーム男」(宝島社文庫)