

# 品質向上講習会 AS部門 事前課題

◆全体テーマ：人づくりと強い現場で創る新時代の品質

◆AS部門テーマ：新時代を担うホームドクターの現場力向上！

◆事前課題・・・A4用紙1枚にまとめ、7部用意して下さい

(特に書式はありません、添付資料をつけて複数枚でも可)

ホームドクター（アフターサービス担当）として、  
難問、難クレームを解決した事例を持ち寄って頂きます。

- ・ お客様から難問や相談を受け、自分で調べて回答や解決策を提示し、解決した事例
- ・ 不具合、クレームについて、原因究明を行い、対策を考え、お客様にご説明、ご理解の上で、改修し、解決した事例

以上の事例を共有しながら、問題解決能力を身に着け、  
現場力向上を目指します。

経験年数の浅い方は、小さな対応事例でも、自分で調べたことでも構いません。

ベテランの方は、是非技術的にも、顧客対応的にも高いレベルの問題解決事例をお願いします。