

Press Release



2018年2月27日

一般社団法人 日本結婚相手紹介サービス協議会

結婚相手紹介サービスの顧客満足度向上への取り組み

「顧客満足度向上のためのスキルアップ研修」を開催しました

東京・大阪 2会場で開催全国から約150名の業界関係者が参加

一般社団法人日本結婚相手紹介サービス協議会（以下JMIC）は、2月9日大阪・梅田センタービル、2月15日東京・新宿区立産業会館、の2会場で「顧客満足度向上のためのスキルアップ研修」を開催しました。両会場には、全国から合計150名を超える当業界関係者が参加しました。

2016年6月に一般社団法人化したJMICでは、お客様に安心して結婚相手紹介サービスを御利用頂けるよう、当業界の一層の信頼性向上と顧客満足度向上に努めているところです。取り組みの一環として、この度、結婚相手紹介サービスをご利用いただいたお客様の満足度向上のためのスキルアップのための研修セミナーを開催いたしました。



熱心に聴講する参加者の様子（左は東京会場、右は大阪会場）

セミナーの開会に際して挨拶したJMIC副理事長 升村要からは、「今日は、石川かおる先生をお招きして、お客様対応において最も大切なコミュニケーション・スキルの基本について、ご入会前の方々へのアプローチの方法、そして会員になっていただいた方々の満足度向上についてお話いただきます。皆様この機会にそのスキルをしっかりと身に付けていただき、顧客満足度向上と業界の信頼性向上を図ってゆきましょう。」とのメッセージが参加者に伝えられました。



セミナー開会に際して挨拶する JMIC 副理事長 升村要(シニアライフ マリックス代表取締役)

講師には、企業の人材育成研修において、特に顧客満足度向上のためのスキルアップに関する各種研修に多くの実績を持つ、株式会社K&Iパートナーズ代表の石川かおる様をお招きしました。石川先生には、結婚相手紹介サービスをご利用いただくお客様の顧客満足度を高めるために、お客様に直接対応する当業界の接客担当者が気を付けなければならない「接客の仕方」・「お客様との話し方」・「お客様の期待に気づくための具体的なアプローチ方法」などの事項についてお話頂き、その後セミナー参加者との積極的な質疑応答がなされ、業界の顧客満足度向上につながる大変有意義な研修を実施していただきました。



講師：石川かおる様（K&Iパートナーズ・グループ代表、東京都世田谷区）

研修セミナー参加者からは、

「ダイレクト・リスニングという言葉は初めて聞きましたが、とても良いお話を聞くことができました。早速、お客様の満足度を少しでも良くできるようにしていきたいと思います。」「事前期待値の高い方が多く来社される。その際の対応について学ぶことが出来、大変参考になりました。」

「とても素敵な講師の方で、大変影響をうけましたが、ぜひ教えて頂いたことをすぐ実践したいです。」「初めてこのような勉強会に参加させて頂きました。何より先生の表情・声のハリや明るさ元氣、きれいな言葉、一つ一つ出来ることからすぐに始めて参ります。」「ぐいぐいと引き込まれ、私自身が考え直す事、もっと勉強しなければいけない事がどんどん見つかリワクワクが止まらない2時間でした。今まで受けたセミナーの中でも実践力がNo.1です。」「相談所に来る前のお客様の気持ちに気づかされました。とてもよい話しでした。参考にしていこうと思います。」等の感想がJMIC事務局へ寄せられました。

結婚を希望する独身者を取巻く社会環境は年々厳しさを増し、結婚の増加に向けた積極的な取り組みが求められています。未婚化・晩婚化が進む少子高齢化社会の中で、独身男女の幸せな結婚に向けた「婚活」をサポートする結婚相手紹介サービス業については、益々その社会的役割が高まりつつあります。

このような状況下、JMICでは、お客様相談室を設置し、お客様から寄せられる様々な相談に的確かつ迅速な対応を行うとともに、特定商取引法など関係法令の順守、基本的人権の尊重、個人情報保護を図り、業界の信頼性向上を図って行くため、今後も引き続き、研修セミナーの開催を始めとする各種事業を推進して参ります。

2018年以降も、JMICは結婚相手紹介サービス事業者およびスタッフのスキルアップのための、事業者倫理の向上、関係法令知識の向上、顧客満足度の向上に向けたスキルアップ等のセミナーを開催してゆくとともに、JMIC加盟会社・連盟のサービスに入会・登録し、婚活をする独身男女の利用者に向けた、婚活スキル向上のための各種セミナーを企画・開催し、お一人でも多くの利用者の幸せなご結婚を創出してゆく所存です。

「顧客満足度向上のためのスキルアップ研修」の概要

名称 「顧客満足度向上のためのスキルアップ研修」
主催 一般社団法人日本結婚相手紹介サービス協議会

<東京会場>

日時：平成30年2月15日（木）14:00~16:00

会場：BIZ新宿（新宿区立産業会館）（東京都新宿区西新宿6-8-2）

<大阪会場>

日時：平成30年2月9日（金）14:00~16:00

会場：梅田センタービル（大阪市北区中崎西2-4-12）

講師プロフィールのご紹介



石川かおる、K & I パートナーズ・グループ代表、一般社団法人CSスペシャリスト検定協会代表理事。成城大学法学部卒業。大学卒業後、営業職として企業に勤務。セールス・サービス人材育成プログラムの作成や新設部署の立ち上げなどを行う。退職後、幅広い営業活動、社内教育の経験を生かし、東京海上日動リスクコンサルティング専任講師を経て、独立。法務省「法務局窓口サービス向上アクションプラン」に参画し、全法務局での実態調査・研修等のプロジェクトリーダーを務める。全国の法務局に提供した「接遇マニュアル」やビデオは今も中央省庁傘下の団体に重用されている。法務局民営化の前身ともいえる「登記コールセンター」の設立および運用を受託。職員の相談業務のサービス品質向上を確立した。民間企業においても、通信事業・損害保険・通信販売・流通・エネルギー・金融大手企業・団体のコールセンターや店舗サービスの利益効率を現実的なCS実現により高めた実績は、多くの経営層から高く評価されている。また、顧客を創る営業教育、CS マネジメント、管理者・SV育成、現場モニタリング調査、顧客対応技術の指導における論理性と実現力の高さは多くの現場管理者に支持される場所である。また、宮崎県、旭川市、札幌市などの企業誘致にかかわるPR業務や地域人材の育成にも手腕を発揮している。現在、一般社団法人CSスペシャリスト検定協会代表理事、サービスデザイン研究所発起人、明治大学サービス創新研究所客員研究員を務める。著書にはクレーム対応にもっと自信がつく本（日本実業出版）、CSスペシャリスト検定に1回で受かる本（中経出版）、アポに直結する営業電話術（中経出版）がある。

「一般社団法人 日本結婚相手紹介サービス協議会」の概要

1. 名称

一般社団法人 日本結婚相手紹介サービス協議会

2. 所在地

〒113-0033 東京都文京区本郷3丁目32番地6号 ハイヴ本郷401

3. 役員

理事長 株式会社ツヴァイ 代表取締役社長 縣 厚伸

副理事長 株式会社シニアライフ 代表取締役 升村 要（マリックス）

専務理事 元経済産業省 本吉 正
理事 株式会社日本ブライダル連盟 代表取締役 浅井 正輝
理事 株式会社IBJ 代表取締役社長 石坂 茂
理事 プライムマリッジ株式会社 代表取締役 宇野澤 和秀
理事 株式会社リクルートマーケティングパートナーズ 執行役員 貝瀬 雄一
(ゼクシィ縁結びカウンター)
理事 一般社団法人 日本結婚相談協会(JBA) 理事長 川内 清
理事 日本健康管理株式会社 代表取締役 川上 喜彦(茜会)
理事 株式会社JPワークス 代表取締役 小林 三雄(JMS)
理事 株式会社パートナーエージェント 代表取締役社長 佐藤 茂
理事 株式会社結婚情報センター 代表取締役社長 須野田 珠美(ノツエ)
理事 株式会社誠心 代表取締役 滝本 将成
理事 株式会社日本仲人連盟 代表取締役社長 土橋 太郎
理事 株式会社ダイナミックス 代表取締役 水野 博(良縁ネット)
理事 株式会社全国仲人連合会 代表取締役 宮原 祐輔
理事 株式会社オーネット 代表取締役社長 森谷 学
理事 株式会社エヌリンク(仲人ネットコム) 代表取締役社長
株式会社トータルマリアージュサポート(フィオーレ) 代表取締役社長 吉末 育宏
監事 元経済産業省 清野 正士

4. 事業目的

我が国に於ける結婚相手紹介サービス事業の、調査、研究、倫理綱領・自主規制基準の作成及び推進などを行うことにより同事業の秩序の確立と健全な発展を図り、もって業界の信頼性向上を期し、国民の幸福に寄与すること。

5. 事業内容

- (1) 結婚相手紹介サービス事業に関する調査研究
- (2) 結婚相手紹介サービス事業に関する倫理綱領及び自主規制基準の作成、遵守啓蒙及び推進
- (3) 結婚相手紹介サービス事業に関する苦情処理、関係機関との連絡、協調
- (4) 結婚相手紹介サービス事業に関する研究会・セミナー等の開催
- (5) 結婚相手紹介サービス事業に関する情報の収集及び提供
- (6) その他、本会の目的を達成するための必要な事業

6. 沿革

業界団体の沿革

1990年11月(旧)結婚情報サービス協議会を設立

2005年6月(旧)結婚相手紹介サービス連合会を設立

2008年5月(旧)結婚相手紹介サービス連合会及び(旧)結婚情報サービス協議会を統合し、「結婚相手紹介サービス協会」(8社で構成)を設立

2015年7月 「結婚相手紹介サービス協会」に13事業者が合流し、「日本結婚相手紹介サービス協議会」に改組

2016年6月 一般社団法人日本結婚相手紹介サービス協議会を設立

<本件に関する報道関係者からのお問い合わせ先>

一般社団法人日本結婚相手紹介サービス協議会 事務局 広報担当：本吉・北川

TEL:03-5689-8769 FAX:03-5689-8796 Webサイト:<http://www.jmic.gr.jp>