



吉野 秀 / よしの すぐる

プロフィール

BECAUSE

株式会社 ビコーズ
東京都中野区中野 5-68-8-902
info@because.co.jp
TEL.03-5942-9271
FAX.03-5942-9272
www.because.co.jp

★経営コンサルタント、編集者

中央大学経済学部卒日経ホーム出版社で、「ショッピング」、「日経トレンドィ」、「日経アントロポス」等の編集記者を経て、97年「日経アドレ」編集長。その後、金融、流通、転職、就職、企業経営、IRなどで取材・執筆の経験を重ねる。「日経アドレ」以降、学生や若手社員向けの講演も数多い。

書き方、話し方、傾聴力、読解力等のテーマで数多くの講演を重ね、面白く秀逸と、高評価。最近では、接客サービス好感度アップ、CS、CD向上、クレーム対応法の講演やセミナーで本領発揮。

★主な著書

- 「賢いネズミは猫をなだめる」(TAC出版)
 - 「とっさの一言が思いどおりになる『切り返し』の技術」(あさ出版)
 - 「お客さん、そんな要求は犯罪ですよ!」(コアマガジン)
 - 「お客さま!そういう理屈は通りません」(ベスト新書)
 - 「騙されるな!偽装する日本語90」(ゴマ文庫)
 - 「クレーマー・シンドローム—『いちゃもん化社会』を生き抜く交渉術」(サンガ新書)
 - 「できる人の『書きたた』『話しかた』伝えたいことを確実に伝える表現力」(ソフトバンク新書)
 - 「1時間でわかる!オトナの対人マニュアル」(メディアックス)
- 他多数

★テレビ・ラジオ

- 「笑っていいとも!」(フジテレビ) 他多数

★セミナー、研修、講演内容

- クレーム対応セミナー・講演
- 接客サービスの向上・講演
- 文章力アップセミナー・講演
- プレゼンテーション講座、話し方講座
- 経営者、管理職、ビジネスリーダー対象の講演
- コミュニケーションセミナー・講演
- 就職活動向けキャリア講座

★主な講演・セミナーの経歴(2009年分より)

- 全労働関東地協女性協女性集会で「クレーム対応」講演
- 川崎商工会議所 中小企業振興部で「クレーム対応」講演
- 青森県中小企業団体中央会で「接客サービスの向上」講演
- アークブレインで「クレーム対応術」講演
- 株式会社ぐるなびで基調講演(埼玉、千葉、大阪)
- 富士通 関東パートナー会で「クレーム対応」講演
- アミューズメントメディア総合学院で特別講義
- 福島県二本松市・職員研修会「交渉術の研究」講演
- 岡山県自転車軽自動車協同組合で「クレーム対応」講演
- 横浜公共職業安定所で「クレーム対応」講演
- 横浜中華街活性化協同組合で「クレーム対応」講演
- (財)自転車産業振興協会・4地区(京都・大阪・三重・秋田)で「接客サービスの向上/クレーム対応/売れるトップ(経営者)の作り方」の3テーマで講演。