

お客様満足研究会

20周年

お客様対応部門のなかまと共に
20年のあゆみ

2023 年 5 月

目次

	ページ
◆ 代表世話人あいさつ	1
◆ お客様満足研究会 20年のあゆみ	2
◆ お客様満足研究会 創設時の思い出	5
◆ 20周年記念企画意見交換会に参加して	8
◆ お客様満足研究会 20周年に寄せて	10
◆ 活動の記録	13
1. 事例研究会	13
2. 情報交換会	17
3. 総会	17
4. セミナー	18
5. 会誌（OM 研レポート）	21
6. 難クレーム110番	22
◆ 20周年記念誌発行を終えて	23

20周年を迎えて

お客様満足研究会
代表世話人
杵田 和則



お客様満足研究会は平成15年（2003年）5月に発足して20年目を迎えました。当時8人の仲間が寄り合い「お客様満足研究会設立準備会」で意見を交わし試行錯誤を重ねながら創立しました。企業の最前線に対応したお客様に満足してもらうにはどのような対応をすればいいのかを念頭に、その最前線の方々と一緒になって研究、研鑽に勤しんでまいりました。なにぶんかなりの高齢になってからの活動でしたからいろいろな問題が降りかかってきましたが、ここまでやってこられたのは、ずっと一緒になって取り組んでくださいました会員のみなさまのご協力、ご支援、そしてご賛同いただき学習・勉強の講師を務めてくださいました先生がたのご協力、ご尽力の賜でございます。ここに厚くお礼申し上げます。

8人の仲間は公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）で一緒に勉強し親しくなった、いろいろな企業のお客様相談部門の責任者です。

その頃は、消費者指向の気運が盛り上がり、企業と消費者の力関係がどんどんと消費者に傾いて、消費者を擁護、保護する法律も相次いで施行されていました。もちろんACAPでは迅速くそのような活動に力を注いでいましたが、消費者関連部門の責任者の方々が大半を占めていましたので、部門の責任者から経験の浅い担当者まで、広く交流する場所ができないかというのが設立の主旨でした。

関西を中心にいろいろな企業様に案内を差しあげましたところ、50社を超える会社様が会員登録をしてくださり、私たちは意を強くして運営にあたってきました。正直なところ20年も続けて活動できるとは思っていませんでしたが、ここまできたらこの後も5年、10年と継続していかなければとの思いも強くなってきました。

もちろんそのためには少し若い世代の方々の運営参加が不可欠です。20年を機に「運営に参加したい」というお声を切望しながら、これまで参画して下さったすべての方に厚く厚くお礼申し上げる次第でございます。

お客様満足研究会 20年のあゆみ

年	消費者関連の動き	月	内容
2000 年 (平成 12 年)	消費者契約法 公布		
2001 年 (平成 13 年)	BSE(牛海綿 状脳症)発生		
2002 年 (平成 14 年)	食品競う表示 事件などが多 発		
2003 年 (平成 15 年)	「個人情報の 保護に関する 法律」の公布 「食品安全基 本法」の公布 「景品表示 法」の改正	1 月	お客様満足研究会設立準備会を発足。 準備委員会メンバーは朝倉公治、久保田義孝、佐伯征慶、清水孝彰、 角野久史、曾我金造、栢田和則、大和明夫 以上の 8 名。
		5 月	お客様満足研究会創立。事務所を京都市南区吉祥院清水町 17-1 に置く。世話人は準備委員会 8 名のほか、岡田英三郎、藤原正章 を加えた 10 名。 代表 佐伯征慶、事務局長 清水孝彰が就任。 お客様満足研究会設立総会を開催。 坂東俊矢氏(京都産業大学法学部教授) による記念講演。
		5 月	第 1 回事例研究会を開催。
		8 月	OM研レポート創刊号を発行。
		12 月	特別研修会を神戸市において実施(1泊2日)。
2004 年 (平成 16 年)	「消費者基本 法」の公布・ 施行	3 月	初年度会員 企業 51 社、個人 21 名。
		5 月	事務所を京都市南区吉祥院石原上川原町 1-2 に変更。
		5 月	第 2 回総会(1 周年記念総会)を開催。 岡村久道氏(弁護士、神戸大学・近畿大学講師) による記念講演。
		12 月	トップインタビューをスタート。 第 1 回のインタビューは株式会社青粒 取締役社長 永原歳雄氏。
2005 年 (平成 17 年)	「個人情報の 保護に関する 法律」の施行	4 月	株式会社コープ品質管理研究所セミナーに講師派遣。
		5 月	第 3 回総会開催。 黒木理恵氏(片山登志子弁護士事務所弁護士・NPO 法人関西消費 者ネット理事)による記念講演。 世話人に岩澤清秀、小幡宏政、野口昌則、山田光高が加わり、久保 田義孝は退任。13 名体制になる。
		5 月	難クレーム 110 番を立ち上げ。 アドバイス無料で会員企業担当者からの相談を受け付け開始。
		7 月	特別企画セミナー開催。 講師是三井テレホンサービス株式会社の小堀氏。
		8 月	分科会「消費者関連法の研究」立ち上げ。
2006 年 (平成 18 年)	「消費者契約 法」改正	2 月	消費者関連法 研究会開催。
		4 月	事務局長 清水孝彰から角野久史に交代。
		5 月	第 4 回総会開催。 坂東俊矢氏(京都産業大学法科学研究科教授) による 2 回目の講演お よび角野久史(OM研世話人、(株)コープ品質管理研究所取締役所 長) による講演。
		10 月	会員企業の女性担当者による「女性担当者交流会」をスタート。
2007 年 (平成 19 年)	改正「消費生 活用品安全 法」施行	5 月	第 5 回総会開催。 大森幸子氏(サントリー株式会社お客様コミュニケーション部大阪 お客様センター長) による講演。 世話人の藤原正章の異動に伴い世話人から退き、同時に同社の後任 岡澤康夫が世話人に加わる。

年	消費者関連の動き	月	内容
2008 年 (平成 20 年)	冷凍ぎょうざ問題 リーマンショック	5 月	代表世話人に角野久史、事務局長に山田光高が就任。 世話人に飛永みずみが加入。
		5 月	第 6 回総会開催。 服部恵一氏（関西テレビコンプライアンス推進室室長）による講演。
2009 年 (平成 21 年)	消費者庁・消費者委員会設置	5 月	7 回総会はインフルエンザ大流行により中止。 世話人に佐伯裕美、高城正光が加わる。
2010 年 (平成 22 年)	「消費者ホットライン」全国運用開始	5 月	会則を改定。 会員は企業会員のみに変更。年会費を 1 万円から 1 万 5 千円に変更する。 この年の会員企業数 70 社。 代表世話人が角野久史から枡田和則に交代。
		5 月	第 8 回総会開催。 中村友妃子氏（有）カスタマーケアプラン代表取締役）による記念講演。
2011 年 (平成 23 年)	東日本大震災 福島原発事故発生	5 月	第 9 回総会開催。 事務所所在地を 大阪市北区梅田 1 丁目 11-4-1100 に変更。 会員企業数 74 社。 特別企画セミナーとして 下口雄山氏（日本メンタルヘルスフィットネス協会理事長）による記念講演。
		11 月	お客様満足研究会の創始者のひとりで代表世話人も務めた佐伯征慶が逝去。
2012 年 (平成 24 年)	消費者庁に消費者安全調査委員会発足	5 月	10 周年記念総会開催。 雑賀慶二氏（株式会社東洋精米機製作所代表取締役社長）による記念講演。 清水孝彰（OM 研世話人、元サンスター株式会社お客様相談室長）による講演。
		8 月	ホームページを開設。
		10 月	海南家庭用品協同組合苦情セミナーにパネリストとして参加。
		10 月	10 周年記念特別企画（一泊研修会。花王エコラボ見学と特別セミナー）開催。
		11 月	大阪弁護士会一水会座談会に参加。
2013 年 (平成 25 年)	「食品表示法」公布	1 月	当会事務局長の山田光高が逝去。
		4 月	新事務局長に朝倉公治が就任。
		4 月	第 11 回活動報告会。 NACS 支部長藤原以久子氏、副支部長樋口容子氏による特別講演。
		10 月	海南市商工会議所主催セミナーにパネラーとして参加。
2014 年 (平成 26 年)	「景品表示法」の改正	4 月	活動報告及び活動計画発表会実施。 事務所所在地を大阪府富田林市に変更。
2015 年 (平成 27 年)		4 月	活動報告及び活動計画発表会実施。
		6 月	世話人に榮井彰成が加入。
2016 年 (平成 28 年)	改正「景品表示法」の施行	3 月	小幡宏政が世話人を退任。
		4 月	活動報告及び活動計画発表会実施。
		4 月	ホームページを改訂。
2017 年 (平成 29 年)	全ての加工食品を対象に原料原産地表示制度開始	4 月	2016 年度活動報告及び 2017 年度活動計画発表会を事例研究会と同時に開催。 15 周年を迎え、株式会社サンコー代表取締役社長 角谷太基氏による記念特別講演。
		11 月	タイガー魔法瓶株式会社第 15 回 QC フォーラムに特別講演の講師として事務局長朝倉公治が招かれ講演する。
2018 年		4 月	岩沢清秀が世話人を退任。

年	消費者関連の動き	月	内容
(平成 30 年)	第 1 回消費者志向経営優良事例表彰	4 月	定例の事例研究会に合わせて、2017 年度活動報告と 2018 年活動計画発表会を実施。
		4 月	お客様満足研究会の年会費を 15,000 円から 20,000 円に変更。
		4 月	世話人の事務局長朝倉公治が株式会社名門大洋フェリーの社内のクレーム対応研修に招かれ講演する。
2019 年 (平成 31 年) (令和 1 年)		4 月	定例の事例研究会に合わせて、2018 年度活動報告と 2019 年活動計画発表会を実施。
		6 月	四国化工機株式会社の営業担当者対象のクレーム対応社内研修で、事務局長朝倉公治が講師として講義する。
		9 月	新企画セミナー「訪問対応実戦セミナー」を開催。
2020 年 (令和 2 年)		3 月	新型コロナウイルス感染の拡大により第 8 4 回セミナーを中止する。
		4 月	新型コロナウイルス感染の拡大により第 1 0 2 回事例研究会・新年度報告会を中止する。
		5 月	新型コロナウイルス感染が更に拡大し第 8 5 回セミナーを中止する。
		5 月	オンライン世話人会を開催。
		6 月	新型コロナウイルス感染は沈静化せず第 1 0 3 回事例研究会を中止する。
		6 月	オンライン世話人会を開催。 8 月開催予定の第 1 0 4 回事例研究会は中止、 7 月～11 月の年内開催予定の第 8 5 回～第 8 8 回セミナーも中止することを決定。
		7 月	新型コロナウイルス感染の非常事態宣言解除後の会員企業の活動状況についてのアンケート調査を実施。 アンケートの集計結果を会員企業各社に配信する。
		9 月	オンライン特別研究会を Z o o m ミーティングにより開催。
		10 月	清水孝彰が世話人を退任。
		10 月 12 月	1 0 月より事例研究会を毎月オンラインにて再開。 1 0 月 第 1 0 5 回事例研究会 1 1 月 第 1 0 6 回事例研究会 1 2 月 第 1 0 7 回事例研究会
2021 年 (令和 3 年)		4 月	新年度最初、第 1 1 0 回の事例研究会に合わせて、前年度の活動報告ならびに会計報告と新年度の活動計画を案内。 従来は隔月で開催していた事例研究会は、本年度から、8 月・3 月をのぞき毎月開催で計画。
		5 月	2022 年 5 月にお客様満足研究会満 20 年目を迎えるにあたり、会員企業から 4 社の方々にも参加いただき、「OM 研設立 20 周年記念企画意見交換会」第 1 回の会合をオンラインにて開催する。
		5 月	1 年以上開催を自粛していたセミナーをオンラインにて再開。
2022 年 (令和 4 年)		1 月	「OM 研創立 20 周年記念企画意見交換会」第 8 回の会合をオンラインにて開催。これにて意見交換会は終了。
		4 月	第 120 回の事例研究会(オンライン開催)の中で、2021 年度活動報告及び 2022 年度活動計画を案内。
		12 月	オンラインでなく会場に集まった事例研究会を開催。 2020 年 2 月に開催した事例研究会以来、2 年 10 かぶり。
2023 年 (令和 5 年)		1 月	20 周年事業として、会員企業のお客様相談担当の皆さんを対象に、お客様対応意識調査アンケート調査を実施。 20 周年事業として、OM 研川柳の募集。
		5 月	お客様満足研究会創立満 20 年。 20 周年記念誌発行。 20 周年記念式典開催。

お客様満足研究会 創設時の思い出

1993年、お客様相談室に配属されたのを契機に、競合会社であるにもかかわらず信頼のおける同年代の友ができ、別の機会に卓越した見識と包容力を備えた先輩に出会い、さらには同業種、異業種の方々とのつながりができたことが「お客様満足研究会」創設の基礎にあります。お客様相談室長になった頃、参加していたACAP（公益社団法人消費者関連専門家会議）の交流会と同様の場を、電話対応に追われ苦勞をかけている相談員にも設けられないかとの思いからでした。

友や先輩の賛同とアドバイスのうえで、顔も広く推進力のある流通関係の方も加えて、まずは今後の方向性を見極めるために、核となる数名の方々に声をかけ、意向を打診した結果、好感触ではあるが、各自現役でもあり、すぐの実現は難しいので、時期の到来を待つことにしました。

会社勤務のかたわら、先の団体の研修担当責任者としてメンバーと研修を企画推進していた2002年の夏に、「お客様満足研究会」創設メンバーになってくださった仲間の主だった方々が、一堂に集まって雑談になった時の事です。雑談の中身は、2年ほど前の某メーカーによる食中毒事件以降、商品の品質や表示に関する不祥事が続発し、あらゆる会社、特にメーカーへの不信感が一段と高まり、その不満の矛先が電話応対する相談員に向けられ、「社内外で相談業務の重要性が見直されてきている」、といったことでした。そういう時期にもかかわらず、同業、異業種の仲間との交流による支えがある私たち部・室長クラスの人に比べ、第一線に立つ相談員をサポートする環境はどの会社もまだ脆弱で、応対技術のレベルアップや精神的ケアのできる勉強会・交流の場（組織）を、私たちの手で立ち上げる時が到来したのではないかと、この気持ちが固まったのです。

そして、翌2003年7月25日、志を同じくした仲間8名により「準備会」を発足しました。準備会で既存団体との関係、創立する組織の形態・名称・運営メンバー、活動方針と活動内容、資金面について決議し、多くの会社の皆様のご理解ご支援を得て、運営メンバー（世話人）10名により「お客様満足研究会」を立ち上げ、2003年5月24日、大阪科学技術センターにおいて創立総会&記念講演会の開催に至りました。

清水 孝彰
（元 世話人
創立当初は事務局長を担当）



創設当時の裏話

世話人（退任された方を含む）の方々に創立時の記憶をたどっていただきました。いただいた文面全部をそのまま紹介したいところですが、紙面の都合上、その中から一部を抜粋してご紹介します。

会の立ち上げまでの準備段階での苦勞は？

2003年7月25日、核となるメンバーによる設立準備会を発足し、第1回会合を角野氏宅で開きました。前年夏、後日集まろうと約束した人たちを中心に、佐伯氏、角野氏、現在の代表柁田氏、事務局長朝倉氏、会計大和氏に、志を同じくする久保田氏と曾我氏を加えわたしの合計8名で出発です。

準備会での議論の主なものは⑦既存団体との関係 ②設立する組織の形態、名称、運営メンバー ③活動方針と活動内容 ④資金面でした。(清水孝彰)

いろいろな問題があっても必ずしもみんなの意見が一致するわけではありません。ここが最も苦労したところでしょうか。

会社を設立したらどうかという意見もありました。当時の会社の資本金は最低で1000万円、10人でやろうと決まったら、軍資金はひとり100万円です。妻にひょっとしたら出資するかも知れないと、真面目顔で話したことを記憶しています。妻は簡単にはOKしてくれません。それに私たちはまだ一会社の従業員です。二重で会社員となるわけにはいきません。メンバーの中には当時の所属会社を辞めて新たに設立する、という意見もありましたが、会社経営に疎い我々には非常に危険な賭けでした。結局、有志の集まり、同好会的な組織でやっていこうということになりました。世話人全員が3万円だったか5万円だったかを出しあって、これが最初の運営資金となりました。

(枘田和則)

会名をどうするかではお客様満足を意味する英語頭文字のC.S.会とかNPO法人にしたら等の検討の結果、ボランティア主体の団体だから冠をつける必要なく単純に「お客様満足研究会」が分かり易いと会名が決定しました。次に、会の目的に沿った会則の作成、幹事はお客様対応力UPのお世話役だから「世話人」とすること、会員の募集は業種毎に各該当者が企業の担当者に声をかけて行うこと、事例研究会(事例研)の進め方やセミナー講師・会場選び、初期必要経費問題等を京都の角野氏宅で休日に何回か集まり会議をしたことを覚えています。立ち上げに際しては、専門的知識と広い見識を持つ何名かにも参加を呼びかけ、10名の世話人体制でスタートしました。

(大和明夫)

初回の開催は？

京都での打合せの結果、2003年5月24日(土)大阪科学技術センターにて総会開催の運びとなりました。最初の講演は京都産業大学法学部・坂東俊矢教授にお願いしてのスタートでした。スタート時の会員は個人21名、法人51社でした。(大和明夫)

当初の苦労は？

研究会として保有している資金は僅かですから、当初、事例研は各企業様の会議室をお借りしての開催、セミナーは会場を探しての開催でありましたが、会場探しに苦労したと記憶しています。その後、薬業年金会館会場の斡旋があって、以後は定着した会場で開催ができ、OM会の成長・発展の礎となりました。同会館の閉鎖後も大江ビル会議室に移り、定着した会場での開催ができました。(大和明夫)

その後の活動の思い出は？

3年目には難クレーム110番を開設して緊急時の対応に備え、5年目には女性世話人も誕生しました。会員相互交流と情報交換を目的として事例研後の情報交換会も開きました。各企業様に会場をお借りし、工場や研究室など施設見学もしました。2012年にはホームページを開設しています。20年の間に何名かの世話人の交代もありました。コロナ禍で対面による事例研やセミナーの開催が難しい環境に陥りましたがZoom会議による事例研やセミナーの開催ができるようになり、今日に至っております。

(大和明夫)

運営に参加した喜びは？

わたしが途中下車しながらも長く継続できた理由は、会員のみなさんや世話人のみなさんとの交流を通じて、やりがいのある活動に従事できたことでした。会員のみなさんとのお付き合いは最高でした。事例研究会やセミナーなどの活動に参加いただいた方々から、会への感謝の言葉をいただいたり、時に食事したり酒を酌み交わしながらの懇談は素晴らしいひと時でした。工場見学など施設見学を受け入れてくださった会社の方々の熱意とご好意にも感謝の気持ちでいっぱいです。また、世話人会に行くのが楽しみでしたし、みんなに会えるのがうれしかった。話し合い、計画し、実行することの充実感。終了後の食事会。和気あいあいの雰囲気は最高でした。全く異なる会社の人間でありながらの一体感は、至福の時でした。

(清水孝彰)

お客様満足研究会に思うこと

2月の真夜中に「飲料を飲んだら灯油臭く気分が悪い」と麻雀屋へ呼び出されて寒さと怖さに震えた件、7月の梅雨末期に「破ビンで手を切った」と刺青を見せる腹巻姿の親分と背には子分2人に囲まれて暑さの汗と冷や汗をかいて対応した件、「ペットボトル内の飲み残しのお茶に宇宙人の卵が入っている」と自称ルポライターから「テレビ局に持っていき採用されれば20万円になるが」と金よこせへの対応した件、小学校の「保健だより」に、飲むと「歯が溶ける、骨が折れる」の記事に、市役所教育委員会次長と担当保健士3人を相手に直談判し、記事の出処確認と他社同様の製品でも同じ実験では同じ結果が出るにも関わらず特定商品を名指しで記事にしたその真意を質した件、秘書室時は「社長を出せ」とチラシ持参で本社に乗り込まれ対応した件、更には、消費生活センターや保健所へ持ち込まれた件への対応等々、数多くの対応をした。

これらの事例や各社事例を共有し対応の参考にしようとACAP(消費者関連専門家会議) 関西飲料社14社を集めて支部飲料部会を立ち上げて定期開催することにした。手帳に挿める「対応マニュアルメモ」を提供して、各社作成の参考にしてもらったり、スーパーの総務部長会とは対応時連携の在り方の話し合いをしたり、製造物賠償責任保険の勉強会をしたり等、情報の共有をして対応の参考にしてきた。

1998年の和歌山カレー事件、2000年の黄色ブドウ球菌食中毒、2002年の産地偽装問題等で食品の安全性や製品回収等の問題発生の際に各社はお客様からの問い合わせや苦情件数が倍増し、お客様対応への必要・重要性から相談室設置や社会的にも各社の企業姿勢が問われるようになった。

広報で担当を始めて間もなく、お客様対応後に部屋の隅で涙を拭う担当者を見たことから、お客様への対応能力向上のための育成会の必要性を感じていた。

そんな中、2002年ACAPでの大阪府警による「不当要求への対応策」のセミナーに参加し、同じ経験を積んだ親しい他社会員7~8名と一緒に帰り道、いつものように各社の事例や講習会内容への評価等の話をしていた時、前述の、関西の飲料会社で飲料部会を立ち上げた経験もあり、我々経験者が主体となって、部会育成会の設置をしたら、との提案をしたところ、思いは皆同じであったと見えて話が進み、他の見識ある会員にも声掛けをして会を結成しようとなって、お客様満足研究会の設立となった。

最後に一言。会の設立以来20年後の今日も世話人メンバーとの交誼は何よりの宝物であります。



(世話人 大和 明夫)

20周年記念企画意見交換会に参加して

記念行事の準備にあたって、会員4名の方々が20周年記念企画意見交換会にご参加くださいました。4名のお力添えもあり、お客様対応の意識調査アンケートや川柳募集など、記念事業も進めることができました。

山崎雅史さま（株式会社サンコー）

お客様満足研究会創立20周年、誠におめでとうございます！

創立から今日まで、世話人の皆様方の並々ならぬ努力があってこそその20周年と深く敬意を表します。

弊社は、和歌山県海南市にて開催された「お客様対応セミナー」に参加したことがきっかけで、2013年4月に入会させていただきました。この研究会への入会により、お客様対応のやり方が大きく変わるとともに、同じ悩みを持つ相談できる仲間がいてくれるという強い安心感を得ることができました。これも世話人ならびに会員の皆様のおかげだと感謝申し上げます。

この20周年記念の企画にあたりまして、ご指名いただいた4名の委員のうちの一人として参加させていただきました。男女2名ずつのメンバーですが、私自身の家庭生活と同じく(?)、女性委員に引っ張っていただく流れとなりました。誠にありがたいことでした。

世話人にリードしていただきながら、顔なじみのメンバーで楽しく20周年企画案を練ることができました。

その際に、これまでお客様対応でご苦労されてきた経験が今に活かされているものと実感できる場面があり、改めて勉強になりました。第一線でつらい体験をされてきたことで大きな成長を遂げられた方々とミーティングできたことは素晴らしい経験となりました。本当に感謝申し上げます。

弊社は、OM研に入会するまでは、個人の力量のみに頼ったその場限りのお客様対応をしていたものと思います。しかし、この会で世話人をはじめ同じ志を持った多くの仲間と出会えたことで、組織として対応していくことと、法律に則った対応の大切さを学ぶことができました。ありがとうございます。

これからも同じ志を持った人の集まりとして、学び成長できる会であり続けて欲しいと思います。そして、世話人の方々もまだまだ長くOM研にいてくださることを心より願っています。

世話人ならびに会員の皆様に、感謝、感謝、感謝、を申し上げます！
これからも同志として頑張っていきましょう！



宮崎稔子さま（四国化工機株式会社食品事業本部 品質保証部 お客様相談室）

お客様満足研究会創立 20 周年、おめでとうございます。
この記念すべき節目に委員として企画に携わることができ光栄に思います。
さて、企画第 1 弾として実施しました「OM 研川柳」と「お客様対応の意識調査」の結果を楽しみにしています。
私は意識調査の質問項目を確認しながら、当社が当研究会に加入した 15 年程前を思い出しました。相談室ができたばかりで右も左もわからず対応に戸惑っていた私に、経験豊かな世話人の皆さま、そして会員の皆さまから様々なアドバイスをいただき、どれほど心強かったことか。
今後も皆さまと共にスキルアップを図り、励まし合いながら成長し続けていきたいと思っています。
一日も早く、皆さまに直接お目にかかれる日がくることを願っております。



堀 栄子さま（菊正宗酒造株式会社 品質保証部 お客様相談室）

お客様満足研究会 20 周年という節目を、皆様と一緒させていただくことができましたご縁に、心より御礼申し上げます。
思いがけず企画委員をお引き受けすることとなり、果たしてどれほどのお役に立てるかと不安に感じておりましたが、世話人の方々、委員の方々のお力添えをいただき、何とか務めさせていただくことができました。
研究会が発足してからの 20 年間で、社会情勢は目まぐるしく変化しました。お客様対応のあり方もまた、その時代ごとのニーズに合わせて、多くの先達が試行錯誤を積み重ね、進化を遂げてきたことと思います。そして現在、バトンを受け継ぎ走っている私たちが、日々どのような思いでお客様対応を行っていたのかを記念誌として書き記しておくことで、未来のランナーの足がかりとなれば大変光栄です。
最後になりましたが、「心のよりどころ」お客様満足研究会の今後ますますのご発展をお祈り申し上げます。



丹葉 敬一さま（牛乳石鹼共進社株式会社 お客様相談室）

お客様満足研究会 20 周年という記念すべき年を迎えられたこと、心よりお祝い申し上げます。また、今回 20 周年記念企画委員として参加させていただけたこと、大変光栄に思っております。
新型コロナウイルスの影響により、いろいろと制限されている中、各委員の方々と直接会うことができず、オンラインミーティングという形ではありましたが、20 周年記念に行う企画を皆様方と考えることができ、楽しい有意義な時間を過ごすことができました。
私は「お客様対応」に対して、お客様相談室に配属された当初は不安な気持ちでいっぱいでしたが、お客様満足研究会の事例研究会やセミナーに参加することにより、お客様対応の基礎から学ぶことができました。お客様満足研究会に出会えたことは大変良かったと感じております。この場をお借りしてお礼申し上げます。
最後になりますが、お客様満足研究会が今後ますますご発展され、そして皆様が幸せで輝ける未来が開けることを心より祈念いたします。



お客様満足研究会 20 周年に寄せて

玉本美砂子さま

株式会社 JBM コンサルタント 顧問 （前 代表取締役社長）



お客様満足研究会様が本年で創立 20 周年を迎えられるとのこと、誠におめでとうございます。心よりお祝い申し上げます。

貴会では研修講師として参加させていただいておりました。初めて研修を実施したのは 2009 年 7 月で、最初に行った研修は「メールによる苦情対応策セミナー」というタイトルだったのを記憶しております。それから 12 年間、本当にお世話になりました。

元々は A C A P 様で研修をしておりましたが、「お客様満足研究会でもできないか」とご依頼をいただき喜んでお受けしました。理由は A C A P 様と同じくお客様と一番近い距離で接していらっしゃる方へのお手伝いができるからです。

企業の代表者として、お客様と応対をすることは、企業イメージまでも変える大変重要な業務です。しかし「どのように応対すればお客様が満足くださり、今後も継続していただけるのか？」気持ちはあっても手法がわかりません。

そんな同じ想いを持った企業様が集まり、応対術を学び、そして共有する事はどれほど自信や安心に繋がったでしょう。学びの場で得た知識、スキルやマインドをお客様に提供することで、お客様、企業、参加者様全てが『WIN-WIN-WIN』と繋がります。

また、貴会の運営は大手企業のお客様相談室を歴任し退職された方々がほぼボランティアでされているとお聞きしております。

経験があるからこそ、貴会の重要性を理解されているのだと思います。

貴会をサポートされている方々、そして参加者の方々が 20 年もの長い年月、バトンを繋げながら続けて来られたことに感銘し、敬意を表すとともに、今後もますますのご繁栄をお祈りしております。

株式会社 JBM コンサルタント
顧問（前 代表取締役社長）
玉本 美砂子

お客様満足研究会20周年に寄せて

中尾知子さま

株式会社JBM コンサルタント 主席講師



このたびはお客様満足研究会の創立20周年、誠におめでとうございます。

私は研究会のセミナーの中でも、時代の流れやニーズに合わせて企画された『クレーム対応Eメール作成』や『高齢者対応』等、お客様対応の実践スキルを磨くセミナーの講師をご依頼いただいております、現在9年目になります。

お客様のご相談を承る窓口は、企業にとって非常に重要なポジションです。にもかかわらず、お客様対応する社員は自身のスキルを磨く場が少なく、他社と交流できる機会も限られています。

お客様満足研究会では世話人の方々がまるで自社の部下と接するように受講者と会話をされ、セミナー企画では『現場で役立つ』ことをとても大切にしていっております。受講者が直面する悩みに対して、その場に集うメンバー（世話人や講師も含めて）が一緒になって解決方法を考え、アドバイスやサポートをおこなう場面が何度もありました。きびしくもあたたかい『家族のようなつながり』をいつも感じております。

このようなご縁をいただきましたことに感謝するとともに、貴会の皆様と一緒に人材育成に携われることを大変誇りに思っております。

今後ますます貴会の輪が広がり、発展されることを心よりお祈りしております。

株式会社JBM コンサルタント
執行役員 主席講師
中尾 知子

お客様満足研究会20周年に寄せて

岩永智士さま

光風法律事務所 パートナー弁護士



クレームは、世相を表す鏡であるといえます。

一昔前は、クレームはいわゆる「反社」と言われる層によってなされるもので、それに対する対応としても、反社対策と同様に「不当要求に屈しないよう毅然と対応すべし」というのが基本路線でありました。しかしその後、時代の変化とともにクレームの主体は一般市民に移り変わり、現在はそのような一般のお客様から、消費者や顧客としての立場を利用して理不尽な要求を強要するいわゆる「カスハラ」への対応が問われています。

さらには、近時においてはLGBTの問題、例えば外観上は男性に見えるお客様が女性用の更衣室やトイレを使用したいと申し出た場合の対応の是非など、社会における新たな常識・価値観を反映した問題に対する対応力が求められています。

このような新たな社会問題に関するお客様対応は、何が正解なのか誰も分からない、難しい対応を迫られるものである一方、社会常識の変化を最先端において察知し、企業のバランス感覚を社会に対してアピールできるという意味で、企業の実力を如実に発揮できる分野であるともいえます。

このようなお客様対応について、今後も企業の皆様と一緒に考え、悩みながら、感覚を磨いていきたいと考えています。

光風法律事務所
弁護士
岩永 智士

活動の記録

1. 事例研究会

2003年5月「お客様満足研究会」が創立された翌月の6月26日に第1回事例研究会が開催されました。以来年6回、偶数月の開催を続けてきました。2020年の新型コロナウイルス禍での休止期間はありませんでしたが、オンラインでの毎月開催に切り替えています。今年2023年4月の事例研究会で130回414社の発表となりました。

会場は谷町6丁目の薬業年金会館で、2017年3月末に薬業年金会館が閉館されてからは谷町4丁目の大江ビルの貸会議室を中心に利用しています。



2017年3月まで利用していた薬業年金会館



2017年4月から利用をはじめた貸会議室がある大江ビル

主会場以外でも、多くの会員企業様の会議室もお借りして開催することができました。これまでご協力いただいた企業様は次のとおりです（50音順・敬称略）。

アース製薬株式会社（坂越工場・大阪支店）、江崎グリコ株式会社、カネテツデリカフーズ株式会社、京都生活協同組合、タイガー魔法瓶株式会社、宝ホールディングス株式会社、ピップ株式会社、株式会社マンダム、ミズノ株式会社、株式会社明治（大阪本社・大阪工場）



タイガー魔法瓶株式会社 本社工場



江崎グリコ株式会社 本社工場



株式会社マンダム



ミズノ株式会社



株式会社明治 大阪工場



株式会社明治 関西支社からの大阪城の眺め

会員企業様に伺った場合には、工場見学・施設見学・展示見学・体験コーナーなど、事例研究のほかに訪問企業様の活動に触れる機会も持つことができました。



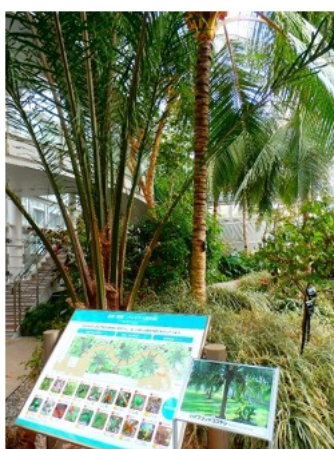
カネテツデリカフーズ株式会社の体験施設てっちゃん工房



カネテツデリカフーズ工場見学とてっちゃん工房でのちくわづくり体験
2017/10/18



花王株式会社和歌山工場とエコラボミュージアム
2018/2/21



江崎グリコ株式会社
江崎記念館見学
2019/08/21



ミズノ株式会社
スポーツロジーギャラリー
2018/06/20



アース製薬株式会社
研究所の昆虫飼育施設見学
2019/02/13



株式会社コンシェルジュ
コープ・ラボ
2020/2/19



事例研究会では、困っているお客様の問題を解決し、連絡して良かったと喜んで頂けるための「真摯な対応」の事例をたくさんお聴きすることができました。お一人おひとりのファンづくりのための努力が伝わってまいりました。事例研究を通じて他社に学び、会員の皆様からのご意見を参考に「お客様の立場に立って対応を考えてみる」へのヒントが生まれてきます。



第78回 2016/4/20



第79回 2016/4/20
株式会社マンダムにて



第83回 2017/2/15
株式会社明治 大阪工場にて



第84回 2017/4/19



第87回 2017/10/18
カネテツデリカフーズ株式会社にて



第91回 2018/6/20
ミズノ株式会社 本社にて



第92回 2018/8/29
株式会社マンダムにて



第 98 回 2019/8/21
江崎グリコ様にて



第 99 回 2019/10/16
タイガー魔法瓶様にて



第 105 回 2020/10/21
オンラインで開催



第 119 回 2022/02/16
オンラインで開催



第 127 回 2022/12/21
2 年 10 カ月ぶりに会場に
集まって開催

事例研究会 苦労小話

20 年間で発表事例の内容も随分変わりました。創立当時は「商品を使って指を切った、誠意を見せて」「お宅の化粧品をつけたら腫れが酷くなり仕事を休んだ」等休業補償や慰謝料を堂々と請求してくる話が目に付きました。今は一般消費者の難渋継続案件が増加して対応の難しさを痛感しています。それだけに発表後の質問や助言等も多く、進行係として大変進めやすく、沢山のご意見に感謝しています。10 年以上前の事例研では発表頂いても意見や質問が少なく、こちらから指名して意見を頂くことが多かったと思います。発表企業も「わが社はそのような案件がないので発表できない」とのお断りもあり、発表会社が決まらず古巣の事例を話したことも懐かしい思い出となっています。現在はご意見も沢山いただき、時間がたりなくなっている状況で「発表会から研究会」となっていることは皆様の事例に対する思いの表れと喜んでいきます。また、発表も計画通りに進められており、心から御礼申し上げます。

私事で恐縮ですが消費者部門に着任して初めての継続相談が裁判となりました。裁判の風景はテレビで見たことしかありませんでしたが全く同じでした。裁判長の「何故そのような対応の提示をしたのか」との質問が鮮明に心に残っています。「根拠」と「原因」の大切さを、身を持って知ることができました。体験できないことが多いとは思いますが沢山の事例を知ることにより、お申し出に対するお客様との最良の解決法をさぐることもできるのではと思っています。

(世話人 高城 正光)



2. 情報交換会

事例研究会の後、年に3回程度の情報交換会を開催してきました。
「私たち仲間」とのネットワーク作りに重要な機会となっています。



第 80 回事例研究会後
2016/08/17



第 84 回事例研究会後
2017/04/19



第 86 回事例研究会後
2017/08/23 塚本駅付近



第 88 回事例研究会後
2017/12/13



第 92 回事例研究会後
2018/08/29



第 96 回事例研究会後
2019/04/17



事例研究会 100 回記念の
落語会
2019/12/19



第 100 回事例研究会後の情報交換会
2019/12/19

3. 総会

4月の開催では、前年度の活動報告、会計報告と併せて新年度の活動計画も案内しています。
区切りの10周年記念総会（2013年4月）では株式会社東洋精米機製造所（現 東洋ライス株式会社）雑賀慶二社長による記念講演で創業者の苦労話もお聞きしました。



2013/4/17

4. セミナー

2023年3月現在、101回のセミナーと10回の特別セミナー・記念講演を合わせて111回のセミナーを計画しました。インフルエンザや2020年からの新型コロナウイルスの感染症で12回のセミナーが中止になってしまいましたが、発足以来99回セミナーを開催してきました。

99回のセミナーで、18人の講師の先生がた、30社34人の相談業務に携わっている現役の責任者の皆さんに講義・講演・事例の実演などでお世話になりました。世話人も12人が講義・講演をしています。

最多の登壇は12回のセミナーで講義していただいた株式会社JBMコンサルタントの玉本美砂子先生と中尾知子先生。光風法律事務所の弁護士の松田恭子先生が6回、同じ事務所の弁護士、岩永智士先生が5回。カスタマーケアプランの中村友妃子先生と株式会社NTTマーケティングアクトの北村幸子先生が3回ずつでした。

本当にお世話になりありがとうございます。その他の先生方にも本当にお世話になり、改めてお礼申しあげます。



玉本美砂子先生



中尾知子先生



松田恭子先生



岩永智士先生

セミナーの内容

一番回数が多かったのは「電話対応」についてのセミナーで基礎と応用を含めると23回開催しています。2番目は「難クレーム対応」のセミナーで、講演とロールプレイングを中心の実践を合わせると18回でした。企業の相談室の実情や取り組みについて責任者の方々から直接お話を聞く「我が社のお客様対応」「先進企業から聞く」などのセミナーも16回開催しています。弁護士の先生方から法的な判断を踏まえて苦情対応を教えていただいた「法的対応」のセミナーも13回ありました。「返信メール作成」セミナーは2015年からメインの

メニューに加わり、7回開催しました。さらに「高齢者対応」が2018年から取り上げられるようになり既に5回開催しています。

その他、「失敗事例から学ぶ」「苦手克服」「メンタルヘルス」「個人情報」「訪問対応」などの様々なテーマで開催してきました。

10周年企画として1泊2日の宿泊付き特別企画セミナーも実施しています。

時代に合わせて、テーマも変わっていきます。今後どのようなテーマのセミナーが必要になってくるでしょうか。

◆10周年企画セミナー



10周年企画セミナー

花王 エコラボミュージアム、有田研修センター 2012/10/19～20

◆電話応対基礎講座



第60回 2016/05/18
電話応対基礎講座

◆弁護士から学ぶセミナー



第65回 2017/03/03
弁護士から学ぶ

◆高齢者対応



第70回 2018/01/17
高齢者対応

◆苦手克服（交流分析）



第62回 2016/09/21
苦手克服（交流分析）

◆自前のセミナー

「難クレーム」「失敗事例から学ぶ」「先進企業に聞く」「訪問対応」など



第 64 回 2017/01/26
難クレーム対応



第 61 回 2016/07/13
失敗事例から学ぶ



第 74 回 2018/09/19
先進企業に聞く



第 80 回 2019/09/18
訪問対応



セミナー苦勞ばなし

たくさんの仲間に参加してもらって、お客様対応に困ったり悩んだりする人が少なくなり、電話対応を楽しめるようになって欲しいと願いながらセミナーを企画・運営しています。

「1年を通して参加してくれれば、一気にレベルアップできる内容にしたいね。」

「電話対応の基本は必須だね。」

「今、皆さんが必要としているノウハウはなんだろう？」

こんなことを考えながら年間計画を考えます。

相談部門の取り組みや難クレーム対応の実例を話してもらえる現役の責任者にきてもらうときには、誰が適任かな、この日に仕事を抜けてきてもらえるかなと候補を選んで個別に折衝していきます。この仕事を始めてからの人脈をたどって、受けていただけてようやく年間の計画が実現します。

募集のときには、一人でも多くの皆さんが参加したくなるように、検索キーワードで上位になる単語を選んでセミナー内容のタイトルや見出しを考えて案内書を作ります。たくさんの参加申込みがあれば報われます。

セミナー当日、参加されている皆さまの表情に注目しています。退屈してないか、参加者の中で浮いた存在になっている人はいないか、参加してよかったと認めていただけているか、などが気になります。終了後に部屋を出ていくときの皆様とのあいさつやアンケートのコメントを見て、「よかった～」と毎回思うのでした。

必ず役立つ、参加して良かったと思っただけのセミナーをご提案して、実際にたくさんの仲間に参加してもらえ、参加してよかった、と思ってもらえれば、こんな苦勞なんか消え去ってくれます。

これからも皆様に満足していただけるセミナーを企画していきますので、どうぞご期待ください。

(世話人 榮井 彰成)



5. 会誌（OM研レポート）

2003年8月1日発行の創刊号以来、ほぼ年4回発行のペースでこれまでに78号まで発行してきました。

「OM研レポート」編集苦勞ばなし

OM研レポートの編集に携わって一とても勉強になっていますー

私がお客様満足研究会の世話人として「OM研レポート」の編集に携わったのは2006年のことでした。しばらくは全体の構成は前任者の方が、私は「トップ対談」のコーナーを担当させていただきました。初めての対談相手は株式会社アイケイの飯田裕社長でした。「なにを聞こう。うまくいくだろうか？」と胸ドキドキ、しかし、社長は、私の要領を得ない質問にも、にこやかに、わかりやすく対応してくださいました。

その後も10数社のトップの方と対談させていただきましたが、皆様ははっきりとした経営理念をお持ちで、しかも共通しているのが「お客様第一」ということに気づきました。本当に勉強になりました。

その体験がかすかな自信となり、「OM研レポート」担当を続けられているのは、今考えても有難いと思います。

すべてを任されたのは、前任者の方が引退された2007年。責任の重さに身震いしたものです。「事例研究会及びOM研セミナーの報告」と「リレー談義」は継続させていただきました。

「トップ対談」に代わって「わが社の相談室」のコーナーを設けて、会員各社様の活動を取り上げてまいりました。しかし、「わが社の相談室」のコーナーも間もなく終わりを迎えます。

編集作業の中で産みの苦しみと楽しさを味わってまいりましたが、目下、苦しんでいることは、「わが社の相談室」の代わりとなり、会員の皆様のお役に立てるコーナーを何にするか、・・・ということです。



（世話人 野口 昌則）

6. 難クレーム110番

2005年5月、会員企業のクレーム対応を担当する皆さまからの相談受付けを開始しました。アドバイス料は無料です。

今まさに対応中で困っている、
お客様との何回かの往復の対応で解決の糸口が見つからない、
など、どんなことでも受け付けています。

電話1本で、また事務局宛のメール相談で、素早い解決につなげています。

難クレーム110番 よもやま話

難クレーム110番は2013年事務局長を拝命した年から受け持つようになりました。

雨の日も風の日も、また釣りの日も畑の日も、「080-2488-7349」を肌身離さず携帯し対応に明け暮れて参りました。年間対応数件であります（笑）

皆様からの申し出には、今までのお客様対応の経験や130回にもなる事例研究会の検討事例から学んだ事と世話人会の考え方を総合しながらアドバイスをさせて頂いております。

しかし自身少しでも不安があるときは他の世話人に相談したり、また弁護士の岩永先生に相談し対応しています。

船釣りの真っ最中に電話が・・・。

「はいOM研、海の上の朝倉で一す」

難クレーム110番、今後も頑張って参ります。



(事務局長 朝倉 公治)

20周年記念誌発行を終えて

記念誌「20年のあゆみ」 発行を終えて

お客様満足研究会
世話人（事務局長）
朝倉 公治



20周年記念誌の発行を終えた今、創設当時から現在までの時の流れをしみじみと感じています。「会員企業の皆さまをはじめ沢山の人に支えられてやってこれたなあ」と感慨深い思いでありました。

また、記念誌発行には多くの方々のご協力により完成させることが出来ました。ご執筆や発行にご協力を頂きました皆様には心より厚く御礼申し上げます。有難うございました。

お客様満足研究会はこの先の10年20年に向かって皆様と共に精進してまいります。より一層のご指導ご鞭撻ご協力、そしてご参加をお願い申し上げます。

創設以来、世話人として一緒に運営してきた方々のお名前（敬称略）

久保田義孝	佐伯征慶	清水孝彰	角野久史	曾我金造
岡田英三郎	藤原正章	岩澤清秀	小幡宏政	山田光高
岡澤康夫	飛永ゐずみ	佐伯裕美		

現在の世話人

枘田和則	朝倉公治	大和明夫	野口昌則	高城正光	榮井彰成
------	------	------	------	------	------



お客様満足研究会 20 周年
お客様対応部門のなかまと共に
20 年のあゆみ

2023 年 5 月 17 日発行

発行者：お客様満足研究会
T E L：080-2488-7349
F A X：0721-28-1672
E-mail：omken.jimukyoku@gmail.com
ホームページ：https://www.omken.org