

お客様満足研究会だより

OM研レポート

創刊号（2003年8月1日発行）

主な記事内容

1. 設立総会が開催され、板東俊夫先生の記念講演会が開催されました。
2. 事例研究会が開催され、活発な情報交換がされました。
3. 景品表示法が改正され、機能・効用表示の裏付けが求められるようになりました。

1. 設立総会および記念講演会開催

「消費者にとって、きちんとした対応をしてくれる企業は、いい企業だと思ってもらえますよね」

「でも、なかなかきちんとした消費者対応って、簡単ではないよね。悩みは共通」

「消費者対応のノウハウをみなで研究していけばどうだろう」

「消費者とか、生活者とか、顧客などを包含した言葉として『お客様』というのがいいな」

「『お客様』の満足を得られるようにするにはどうしたらよいか勉強しましょう」

「誰でも仲間として入っていただきやすい会ができないだろうか」

2003年5月24日、このような声のもとに、『お客様満足研究会』《略称

OM研究会》は誕生した。時はまさに消費者月間。所は大阪科学技術センター。天はこの日を祝福してくれるかのような五月晴れ。

土曜にもかかわらずお集まりいただいた会員の方々に、会則、事業計画、予算案をご賛同いただき、世話人の紹介を行った。初年度は年間4回のセミナーと、核として事例研究会を行う。さらに、このたび会員向け誌「OM研レポート」を発行できた。世話人を代表して皆様方には改めて厚く感謝申し上げます。

記念講演会は坂東俊矢京産大教授にご無理をお願いした。坂東先生は、内閣府の国民生活審議会自主行動基準検討委員会委員など数多くの要職にあり、行政、事業者、消費者のことがらについて幅広い見識をお持ちで、

今注目の方だ。この日は最初から参加していただいた熱意そのままに、エネルギーギッシュな『消費者法のトレンドとkey-wordとしての「自己責任」』のご講演は、内容の素晴らしさとともに聴く人を魅了した。『国と企業と消費者がいかにそれぞれの役割を果たすか。それぞれが真剣に取り組むことで、良い社会が構築される。責任転嫁せず、企業は企業の責任を果たしましょう。そのためにこのような研究会で学ぶことは意義のあることだ』と、私は理解した。本当にあらゆることからして、

記念すべき設立総会に華と実を添えていただいた。嬉しい限り。

情報交換会は、参加者全員が参加してのネットワークの機会。フロアではいつまでも名残尽きない歓談の花が咲いていた。

会員の皆様が少しでも実りを感じていただき、社業と人生に反映できますよう、お手伝いできればこの上ない喜びです。そのために、是非とも当会の事業に積極的にご参加くださることを切にお願いする次第です。

(世話人：清水孝彰)

2. 事例研究会開催

第1回事例研究会

私は、お客様対応の仕事をして、今年の7月で丸3年になりますが、この仕事の目指すものは、如何にお客様の満足を得るか、また、対応した本人が満足できるか、ではないかと感じています。そのためにも、多様な事例を勉強させてもらえる機会が重要と考え、この「お客様満足研究会（略称 OM 研究会）」に、一も二も無く参加させて頂いた次第です。

そして、この研究会の活動の一つの事例研究会に早速登録し、6月26日の第1回研究会に臨みました。第1回事例研究では、初回ということで、世話人をお引き受け頂いております内の3名の方々に事例を紹介頂きました。ピジョン㈱より、金銭の不当要求に対する事例を、近畿コカ・コーラポ

トリング㈱より、連絡対応の遅れから発生した、苦情拡大の事例を、小林製菓㈱より、健康被害発生時の対応事例をお話し頂きました。

対応された当時は、さぞ頭を悩まされたのではないかと想像しました。また、事例紹介後の質問や意見も、色々な立場・経験からあり、これも大変参考になるものでした。

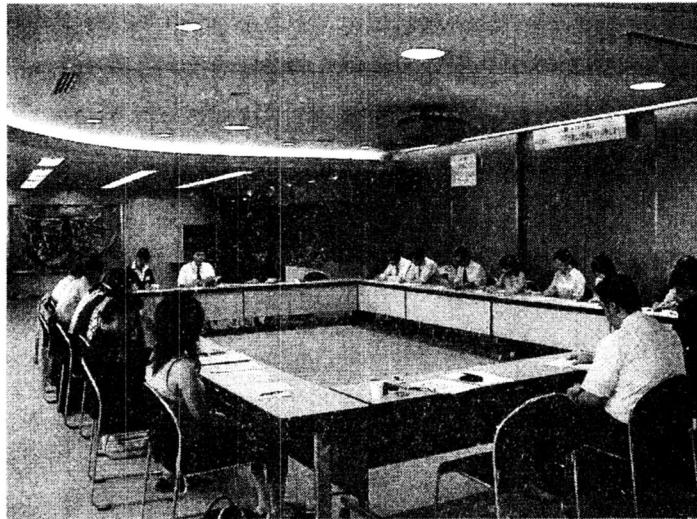
ところで、私自身まだまだ勉強が必要なのですが、この度、事例研究会のリーダーを務めさせて頂く事となりました。どうせやるなら、肩肘張らず気軽に意見が言い合える、楽しくて有意義な会にしたいと思っていますので、どうぞよろしくお願い致します。また、何かと至らぬ点等あろうかと思いますが、その際はどうぞご指摘頂き、

参加者全員で、この会を育てて行きましょう。

最後に、本会の設立にご尽力頂きま

した、諸先輩の皆様に、感謝の意を捧げると共に、本会の発展を祈念致します。

(カネテツデリカフーズ(株) 藤原正章)



真剣な議論が続く事例研究会 (2003/7/18)

第2回事例研究会に参加して

7月18日(金)お客様満足研究会第2回事例研究会がカネテツデリカフーズ(株)の会場をお借りして開催されました。当日は、26名の会員が参加され、六甲工場の工場見学(試食もさせていただきました)後、オハヨ一乳業(株)、(株)大阪西川、大幸薬品(株)に事例発表をしていただき、社内関係部署での情報共有の大切さ、初期対応の大切さ、メールによるお申出への対応方法、長期に至る対応方法など参加者全員が大変勉強となる内容でした。特に今回は、お客様にとって、かゆいところに手が届くような親切で心のこもった対応の実例の発表で、まさにお客様満足研究会の名にふ

さわしい事例研究会であったと感じました。また、事例発表後の事例研究討論では、今回のテーマであった異物混入について、基本的な対応から緊急時(回収時)の対応まで、各社様の体験談を交えた対応方法の情報交換が行われ、こちらも大いに盛り上がりました。

現在、各企業ともお客さまからの苦情、相談、問合せに対して大変苦労されていると存じますが、この研究会を通じて各社様の悩みが少しでも軽減されればと期待しております。私自身も同業種、異業種の皆様が実際どのように対応されているかを聞き、参考にさせていただきたくこの研究会に参



研究会の合間の試食会（2003/7/18）

加させていただきましたが、第1回、2回を終え、期待以上の充実感、満足

感を覚えております。今後は、情報収集だけでなく私どもが抱えている悩みをこの研究会でご相談させていただき、各社様からアドバイスいただければと思っています。

この度、当研究会のサブリーダーを仰せ付かり、今後皆様に大変ご迷惑をお掛けするのではと不安を感じておりますが、第3回以降も各社様に情報をご提供いただきながら、皆様のお客さま対応をはじめとする業務にお役に立てる研究会にしていきたく思っております。引き続きご協力の程お願い申し上げます。

最後に、カネテツデリカフーズ(株)の皆様、会場をご提供いただき心温まるおもてなしをしていただきましてありがとうございました。



「ハイちくわ！」参加者全員で記念写真（2003/7/18）

（敷島製パン（株）笹田弥生）

ご注意！！

事例研究会は分科会となっていますので、参加には、事前の登録（無料）が必要です。一度登録していただければ開催日程・会場などの案内がいきます。登録の無い場合は、案内がいきません。登録申し込みは、事務局へ！

3. 「不当景品類及び不当表示防止法」の一部を改正

「不当景品類及び不当表示防止法」の改正が行われ、平成 15 年 5 月 23 日に公布されました。

この改正法の中身についてよく知られていないようですが、事業者にとって大きな影響が出る可能性がありますので、簡単に紹介します。

今回の改正の要点は、

- 1) 著しい優良性を示す合理的な根拠資料の提出
- 2) 知事権限の強化
- 3) 排除命令手続きの簡素化

です。

この中で事業者にとって影響が大きいと思われるのは、改正点1)です。

ある商品（サービスを含む）が著しく優良であると示す表示（広告宣伝、ラベル表示、商品説明書など）について、期間を定めて表示の裏付けとなる合理的な根拠の提出を、求めることができることとしたことです。従来は公正取引委員会が表示どおりの効果性能がないことを実証する必要がありました。しかし今回の改正では、公正取引

委員会がデータの提出を求め、そのデ命令を出すことができる可能性が出てきました。

公正取引委員会では、合理的な根拠がなく著しい優良性を示す不当表示の事例として①「食事制限がなく、1ヶ月で10kg痩せる」との表示にもかかわらず、その表示の裏付けとなる体験談が捏造されていた健康食品②「電磁波等によるゴキブリ・ねずみを家屋から駆除」との表示にもかかわらず、その表示の裏付けとなる試験結果やデータがない害虫駆除器を挙げています。

もちろんこの改正は、消費者が直接事業者に対し、合理的な根拠の提出を求める権利を認めたものではありませんが、消費者が公正取引委員会に申し出を行う制度がありますので、消費者の申し出によって公正取引委員会が動くということになります。

事業者が合理的な根拠を提出しない場合には、不当表示として規制されることとなります。

この改正法の施行日は平成15年11月23日からですので、あと3ヶ月半しかありません。貴社においても念のために、早急に表示の見直しをされることをおすすめします。

本件に関する参考資料は、<http://www.jftc.go.jp>

問い合わせ先は、公正取引委員会近畿中国四国事務所取引課

〒540-0008 大阪市中央区大手前4-1-76 大阪合同庁舎第4号館10階

電話：06-6941-2175

今後の予定

第2回セミナー 2003年9月11日(木)

第3回事例研究会 2003年10月21日(水)

第4回事例研究会 2004年1月20日(火)

第5回事例研究会 2004年2月17日(火)

奮ってご参加ください。セミナーは事前申し込みが必要です。事例研究会は事前登録が必要です。

編集後記：創刊号をお届けします。会員の皆さんの満足さえ得られないよう会では、「お客様満足研究会」の看板が泣きます。是非会員皆さまのご意見をお寄せください。

それにしても、第二回事例研究会で会場を貸していただいたカネテツデリカフーズさんでいただいたお土産はおいしかったなァ……。阪神タイガースちくわも良かったなァ。欠席された虎キチの世話人Sさん残念でしたね。(O)

お客様満足研究会だより OM研レポート

創刊号 2003年8月1日発行

発行所 お客様満足研究会事務局

〒601-8382 京都市南区吉祥院石原上川原町1-2

(株) コープ品質管理研究所気付 電話：075-671-6852 ファックス：075-681-3300