

お客様満足研究会だより

OM研レポート

第2号 (2003年11月15日発行)

緊急のお知らせ！！

会員の皆さまにはすでに手紙にてご案内していますが、12月12日(金)～13日(土)にかけて、特別企画として神戸にて一泊宿泊セミナーを開催します。奮ってご参加ください。なお、両日通い(宿泊なし)ならとお考えの方、p6清水までご連絡ください。

第2号の主な記事内容

1. 第2回セミナーが開催されました
2. 第3回の事例研究会が開催されました
3. 役立つ知識No.1－消費者行政に関する情報
4. 事務局からのお知らせ－会員異動など

1. 第2回セミナー開催

9月11日(木)13時半より、大阪科学技術センター8階小ホールで、第2回セミナーを開催した。

今回の第1部は「クレーム対応の基本」について小林製薬 元お客様相談室長佐伯征慶氏よりご講演頂いた。その骨子を以下に抜粋してご紹介する。

- ・ クレーム対応の基本は「クレーム」を文句でなく貴重な生情報であると捉える。
- ・ クレーム対応は消費者心理への対応であり、また販売活動の一部である。
- ・ 従ってクレーム対応は自社へ利益

をもたらすものである。

- ・ 消費者対応は自社の考え方を、クレーム相談を通じて具体的に示す場である。
- ・ クレーム対応はすべての業務に優先する。
- ・ クレーム対応は事実の確認を充分行うことが肝要である。
- ・ できることとできないことを明確にする。
- ・ 不当な要求には窓口は1つで毅然と。

など、事例を交えてわかりやすく解説を頂いた。さらに特殊なクレームの対

応についても具体的なお話を頂いた。
『目からうろこ』の方も多かったのではないのでしょうか。

第2部はクレーム対応を実際に行った際に困った事柄について、パネルディスカッションを行った。

パネラーは角野久史氏(コープ品質管理研究所所長)、朝倉公治氏(ピップフジモトお客様相談室長)、大和明夫氏(近畿コカ・コーラボトリング前お客様相談室長)の3人に先の佐伯氏の4人、進行役は清水が務めさせて頂いた。

以下に話し合ったテーマをご紹介します。

- ・ 電話応対上困った事柄(長電話、上司を出せ、一方的に怒鳴る、すぐ来い)について
- ・ 体調など健康被害の申し出の対応について
- ・ 調査報告の仕方、文書の書き方について
- ・ 賠償について
- ・ 対応基準、対応マニュアルについて
- ・ 表示上の問題について
- ・ 訪問対応について
- ・ eメール対応について

2. 事例研究会開催

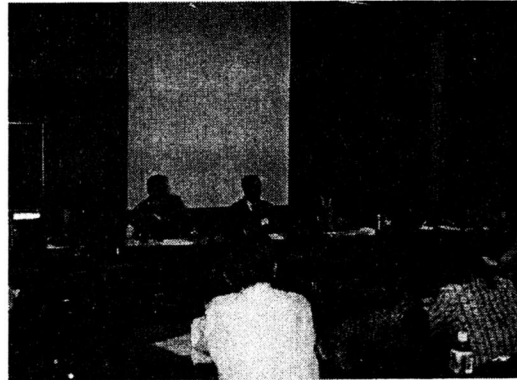
第3回事例研究会に参加して

2003年10月21(火)ピップフジモト様の会議室で開催された第3回事例研究会に参加させていただきました。

㈱H+Bライフサイエンスの秋吉

いずれも、どの企業にとっても消費者対応上必須項目ばかりである。パネルメンバー間でもそれぞれのやり方を披露したこともあって、参加者には役立つことが多かったのでは。

豊富な経験に裏打ちされた



パネラーの話に耳を傾ける受講者

第3部は、会場を404号室に移しての情報交換会。参加者同士、名刺交換や実務の相談を交わすなごやかな雰囲気の中、行われた。消費者対応をしている方々の真摯な姿勢には、こうしたセミナーの機会のたびに出会う。皆さんの熱意と必死さに、この会は今後もお応えしていきます。どうか一緒に歩んでまいりましょう。

(世話人：清水孝彰)

氏、キング化学㈱の飯島氏、七福食品㈱の増羽氏の事例発表をお聞かせいただきました。製品の誤使用による苦情や、緊急事態での対応方法まで、このような会合でしかお聞き

できない各社様の事例を元に意見交換がなされ、大変勉強になりました。昨今、世間全体（お客様、企業、そしてマスコミ）が「製品の不具合」にとっても敏感になっていると感じますが、緊急時の迅速な対応や事前にシミュレーションを行って準備をしておくことが大切であることを学ぶことが出来ました。また、「苦情」にどのように対応するかは業種ごと、また会社ごとの考え方によると思うのですが、各社の企業理念や対応に対する考え方が大きく反映されることから、原因究明と同時にお客様の「不安」「不満」を取り除く姿勢がなにより大切だということを発表後の意見交換の場を通して理解できました。

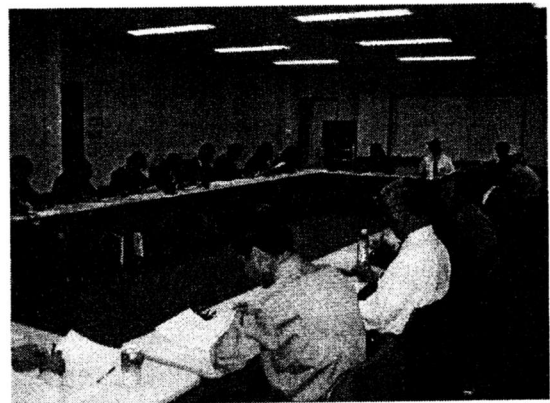
お客様からの製品の品質などに関するお申し出への対応は、大きな目で見れば、一つの申し出から市場拡大や新規顧客の獲得にもつながり、お客様と企業の信頼感を深める大きなチャンスであることを念頭に置いて日々の対応を行っていきたいと思います。

また、各社様から出された意見から、対応マニュアルは必要不可欠であることを感じましたが、実際の対応ではいかに柔軟な考え方で臨機応変に対応できるかどうかも大切であることが分かりました。

事例発表後、Eメール対応について討論がありました。Eメールの対

応については、お客様の意図がつかみづらい場合もあることから各社様それぞれにご苦労があり、業種ごとに会社の方針があることがうかがえました。弊社もEメールへの対応について苦慮することが多いです。今後も「フェイストゥフェイス」の対応を基本にしつつ、Eメールでの問い合わせを好まれる新しいお客様層に合った返答方法も検討していきたいと考えています。

これまで3回の事例研究会を通して、「お客様対応の仕事」と一口に言っても、業種により様々な捉え方、対応方法が勉強できることを実感しております。日々の仕事に追われるだけでなく、異業種の方の事例をお聞かせいただき勉強する機会は、個人のスキルアップ、ひいては職場全体のレベルアップにもつながると感じております。まだまだ未熟者ですが、お客様満足研究会でよりよい相談員に成長できればと考えております。今後ともよろしくお願い致します。（大幸薬品(株) 山田 響子）



いつも変わらぬ熱心な議論が・・・

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、原則無料の会合です。一度登録していただければ開催日程・会場などの案内をお届けします。登録の無い場合は、案内をお届けできません。登録申し込みは、事務局へ！

3. 役立つ知識No.1－消費者行政に関わる情報

創刊号で「不当景品類及び不当表示防止法」の一部改正について紹介させていただきました。行政では、かなり頻繁に新しい法の制定や改正を行っています（それが彼らの仕事！）。新しい法の制定や改定が意図されても、一般国民に多大な影響がないとマスメディアが判断すると、なかなか私たちにその情報が伝わってきません。しかし、法の改正は、私たちの仕事に直接的に関わることもあります。通常は時間が経ってゆっくりと影響が出てくるものです。

最近の行政（特に中央官庁）は、インターネットを通じて、その情報を早くから提供し、ほとんどはパブリックコメントという形で、広く国民の意見を聞いています。例えば、食品中のアレルギー物質の表示を求める法改正が行われました。この場合でも、法改正が行われてから対応するよりも、そのような動きがあることを察知しておれば、早くから対策をとることができます（行政が提案した法がつぶれるということはほとんどない）。

中央官庁の情報をインターネットで入手することは、情報量が多すぎて的確に入手することはかなり難しいというのが現状です。自分の仕事に関連する情報は、業界団体や業界紙（誌）が比較的早くキャッチしているので、定期的にチェックしておく必要があるでしょう。

情報としては少し遅れますが、消費者に関わる中央官庁の情報（少なくともパブリックコメント時には入手）は、国民生活センターの「役立つ生活情報中央官庁」が役立ちます（http://www.kokusen.go.jp/g_link/index.html）。

国民生活センターからの情報でおすすめは、センターから発信されるメールマガジン「生活ニューネットマガジン」です。このメールマガジンでは、一般消費者向けの「国民生活センター情報」「国の生活関連情報」「地方公共団体の商品テスト情報、調査結果、相談情報」などと「講座・イベント」情報が月に2回無料で配信されますので、是非申し込まれることをおすすめします。

国民生活センターのホームページ（<http://www.kokusen.go.jp>）に申し込み欄があり、自分のメールアドレスを入力するだけです。

4. 事務局からのお知らせ

会員の異動

7月16日付の会員名簿に追記、変更がございますのでお知らせします。

* 新規入会者

摩耶堂製薬株式会社（企業会員）

〒651-2142 神戸市西区ニッ屋1-2-15

TEL:078-929-0112 FAX:075-671-6852

登録者名：大平一夫様

* 登録者名の変更

①福助株式会社 入会登録者：梶野真人様→外丸陸夫様

②有恒薬品工業株式会社 入会登録者：皆川文康様→小浜卓司様へ

③H+B ライフサイエンス株式会社 入会者：秋吉磯久雄様→松尾宏明様

事例研究会登録者：秋吉磯久雄様→平木美也子様

* 訂正

アース製薬(株)の今泉克巳様は、今泉克己様、個人会員の芳村良人様は吉村良人様の誤りでした。謹んでお詫びします

* 退会者：株式会社朱常分店様（企業会員）

個人会員の勤務先のご紹介

個人会員の皆さまは、個人として本会の主旨に賛同されて参加して頂いていることから、名簿には勤務先などを掲載していませんでした。そのため、企業会員の方からみますと、どういう方々がなんだろうという素朴な疑問もありだったと存じます。ついては、このたび、個人会員の皆さまに御了解いただき、勤務先（元の勤務先）をご紹介しますことといたしました。

個人会員の皆さまは、消費者問題に深い経験をお持ちの方が多くいらっしゃいます。今後とも、企業会員の皆様とともに、相互に有益な関係を築いて頂きますよう、お願い致します。なお、紙面の都合で連絡先は掲載しておりませんので、連絡をお取りになりたい折には、事務局または清水までご一報ください。

（敬称略）

朝倉公治 ピップフジモト(株)
伊沢佳子 京都生活協同組合
岡田英三郎 元日本化学工業協会／
 元花王(株)
木梨計三 田辺製薬(株)

金 秀哲 (有)エムアンドエフ
久保田義隆 (有)秀味／元ヒットユニ
 オン(株)
公文弓子 (株)ファミリア
米虫節夫 近畿大学農学部

佐伯征慶	小林製薬(株)	山田勝利	ホーユー(株)
清水孝彰	元サンスター(株)	大和明夫	元近畿コカ・コーラボトリン
角野久史	コープ品質管理研究所		グ(株)
曾我金造	ピジョン(株)	山本泰三	アシックス商事(株)
西山佳男	(株)天浅製麺所	吉田博一	京都生活協同組合
枅田和則	アース製薬(株)	吉村良人	丸昌稲垣(株)
壬生祥文	森下仁丹(株)		

今後の予定

- 第3回セミナー 2003年11月13日(木)
特別企画(一泊研修) 2003年12月12日(金)～13日(土)
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)
第4回セミナー 2004年3月18日(木)

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

お知らせとお願い

世話人の清水孝彰は、このたび勤務先のサンスター株式会社を退社いたしました。
今後は、自宅を拠点として、お客様満足研究会の運営などご意見、ご質問を承る
キーステーションの役割をして参りますので、遠慮なく御連絡ください。よろしく
お付き合いの程お願い致します。

連絡先；携帯電話：090-8885-0936

Eメール：takokyaman@ma.0038.net

編集後記：先日、ある消費者問題の研究会で、著名な某弁護士に「あなたはつねづね企業に対し注文をつけておられるが、一般消費者にどのような啓発をされてきたのか」と質しましたら、「痛い質問です」とのことでした。消費者問題の専門家を自称する人も、現場を知らない人が多いのです。

「OM研レポート」は、単にセミナーや事例研究会の報告だけでなく、会員の皆さまにお役に立つ情報を掲載したく思っています。将来は、メールでも情報をお届けできたらと考えています。(O)

お客様満足研究会だより「OM研レポート第2号」

2003年11月15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