

お客様満足研究会だより

# OM研レポート

第3号 (2004年2月15日発行)

## 第3号の主な記事内容

1. リレー談義～お客様満足と私 (新連載)
2. 特別研修会が開催されました
3. 第3回セミナーが開催されました
4. 第4回の事例研究会が開催されました
5. 役立つ知識No.2 -消費生活センター
6. 事務局からのお知らせ

## 1. リレー談義 ～お客様満足と私～ 第1回 岡田英三郎氏

### ・「お客様」とは末端の消費者である

企業の方で、直接取り引きをしている問屋や小売店を「お客様」と勘違いしているケースが多い。原材料や部品を供給している企業にとって、売り先は「お得意様」であっても「お客様」ではない。「お客様」は末端消費者であることを忘れてはいけない。

私たちは、おりおり自社の製品（原材料メーカーであればその材料が使われている製品）が売られている売り場に立って、その商品を買う消費者の購買行動を注意深く観察していると参考になることが多い。

### ・お客様のわがまを満足させてはいけない

お客様の問い合わせ、苦情、提案、要求などは、先ず真摯に受け止めることは大切であるが、会社としては受け入れ難いこと、直ぐには実行できないことがある。

その処理について、お客様と合意 (agree) できればもっともよい処理になるのであるが、そこまでいかなくとも会社の立場・考えを理解 (understand) してもらうことが大切である。中途半端な折り合いは戒めるべきである。理解を求める論理はしっかりして、社会常識に沿っていなければならない。社会常識とは、少なくとも第三者の立場にある人の中で、三人に二人が納得しうる内容であることである。

(元)社)日本化学工業協会、元花王(株)

(次回は曾我金造氏の予定です。)



岡田英三郎氏

## 2. 特別研修会開催

### 宿泊セミナー&事例研究「特別企画」 に参加して

2003年12月12日(金)より、神戸にて開催された特別企画(1泊研修)に参加いたしました。セミナー及び事例研究は、神戸市勤労会館4階で行われました。今回はいつもと比較し、人数が少ないようでしたが、参加者皆様の積極的な意見を伺うことができ、大変勉強になりました。

最初の講演は、元化学製品PL相談センター長の岡田英三氏により「裁判外紛争処理の対処方法」というテーマでお話いただきました。幸い弊社では、クレームが裁判や裁判外紛争にまで発展したことはありませんが、「明日は我が身」という真摯な気持ちでお話を聞かせていただきました。(追記1)

13日の講演は、講師に兵庫県立生活科学研究所参与の木下洋子氏を迎え、消費者相談という立場より、お話を聞かせていただきました。専門家の方にお話を伺う機会というのはめったにないことです



講師の木下洋子氏  
ので大変楽しみにしておりましたが、こ

の講演で弊社のお客様相談室のあるべき姿や相談員の適性(特に自分の)について改めて考えさせられました。(追記2)

今回の事例研究は、悪質なクレーム事例として、ピジョン(株)の曾我氏、アース製薬(株)の栢田氏、元サンスターの清水氏により発表していただきました。弊社はお客様相談業務を専門とする部署ができて2年とまだ間もなく、まだまだケースバイケースでの対応が多いのが現状です。この度の事例研究を通じて、クレームに対する確固たる規定を弊社でも考える必要があると痛感いたしました。

さて、今回は宿泊研修ということで、12日の夜には神戸市内の美味しい四川料理のお店「天府」にて、情報交換会が行われました。また、その後一行で社会見学を兼ね、「ルミナリエ」を体感いたしました。これらを通じ、メンバーの方とより身近に会話をすることができ、さらに親睦を深められたと存じます。

この度の2日間の研修は、私にとって大変充実したものとなりました。今後もこのような研修があれば積極的に参加させていただきたいと存じます。弊社はACAPに所属しておりませんので、この場が異業種の方と触れ合う唯一の貴重な機会であり、参加の度に弊社のクレーム危機管理体制の未熟さを思い知らされ、いつも学ばせていただくことばかりです。今後もOM研でしっかり勉強させていただき、お客様にさらに満足していただけるようなお客様相談室の体制を構築してゆきたいと考えております。

またお客様相談室の歴史浅い弊社にとって、こうした場を通じ、皆様と交流を深めさせていただくことは、いざという時に本当に心強い限りです。実際、昨年11月、弊社相談室にクレーマーから電話があった際には、まだまだ経験不足のケースということで、世話人役の清水氏に相談に乗っていただき、大変助かりました。

このような友好を深め、知恵をいただく機会を与えていただき、本当に感謝しております。

皆様にはまた相談に乗っていただくこともあるかと存じますが、ご指導ご鞭撻のほどをどうか宜しくお願い致します。

(株)H+Bライフサイエンス

平木美也子

追記1：《岡田氏のお話から》

#### ① 裁判と裁判外紛争処理機関

裁判にいたる道筋、司法の本質、少額訴訟、司法改革/ADRの強化、ADR

の類型化

#### ② 処理事例

\* 国民生活動向調査報告書によると、商品の不具合についての消費者の申し出は50%であり、その申し出先は販売店・セールスマン28%、メーカー18.9%、消費者センター3.7%となっている。

追記2：《木下洋子氏のお話から》

#### ① 自身の経験に基づく対応に関する10項目の留意点

#### ② 消費者行政の機構

#### ③ 国民生活センターの相談処理の流れ

#### ④ 対応事例

\* クレームを自社にプラスにするという考えの企業が消費者から評価される時代。従って、エネルギーがかかるが、会社内で強い力を発揮できるスポットと思うのが現在のお客様相談室のあり方ではないか。

(追記：清水)

### 3. 第3回事例研究会 「現職刑事課長語る!!」

—脅迫事件の生々しい実態、クレーム対応に生かそう—

11月13日(木)の三洋電機(株)会議室で、大阪府守口警察署刑事課長 庄 一郎 警部は、連夜の徹夜捜査で超多忙のときに、当研究会のために、時間を割いて熱く語ってくださった。水道料金滞納者による、水道局員恐喝事件の全貌を語ってくださった。本件は恐喝罪として立件、逮捕に至ったそうです。この日語られたお話しの中で、特に印象に残ったことを以下にご紹介します。

まず、捜査は証拠に基づいて行なうと

いうことだ。まず重要なのは物的証拠。写真、ビデオ、インターネットの掲載文書、電話記録など恐喝や脅迫などの証拠だ。次に人的証拠。被害者自身の供述や、目撃者など第三者の供述だ。また、クレーム対応で被害を受けたときには、被害届を出す。

脅迫、恐喝などになりうる犯罪要件としては、「殺したろうか!」「刺したろうか」「お前の家族調べたらわかる。どうなってもええんか」など自分や家族の身体

への害悪の告知や、「家、燃やしたろうか」など財産への害悪がある。常識を超える行為は犯罪の構成要件となりうるので、記録として残すことが大事だ。現行犯は一般人でも逮捕できるので、暴力をふるわれたらその場で捕まえて警察を呼ぶか警察まで連れて行く。そういう輩にすぐ来いといわれても原則は行く必要がない。常識を超える時間にも行く必要はない。電話で脅迫めいたことを言われたら、その言った人の住居地ではなく、言われた人のいるところの警察署に届ける。なにが犯罪に該当するかは構成要件と、判例の積み重ねから決まるのであり、ケースバイケースでの判断となる。(清水注：裏返して言えば、相手にもこれが犯罪として有罪にならないという保証はないということ)

なにはともあれ、問題のあったときは、所轄の警察署に行くこと。刑事犯なら刑事課へ、闇金は生活安全課へ、何に該当するかわからない相談は、総務課へ。

以下は当日、会場をお借りした三洋電機(株)のコールセンターと他社向け代行サービスをされている三洋テレフォンサービス(株)の見学記である。

#### ☆クレーム対応のコツについて

三洋電機(株)のコールセンターを一手に担っておられる、三洋テレフォンサービス(株)富田部長から、業務のご紹介に交えて、クレーム対応のコツやスキルアップについて方針に基づき、色々な角度からお話しいただいた。参考になる事柄の一端をご紹介します。

まずは、責任者を出せと言われても、ぜ

ったいにかわらない方針でのぞんでおられる。即座に「離席していますので、内容をおきかせください」そして、折り返しにする。

着払いでいきなり送られてきても、開封しないで、事情をお聞きしていないということで、所有権のある本人へ未開封のままご返送する。(清水注：商品が大きいだけに、それは理解できる。私のケースでは、サイズも金額も小さいものなので、どうしても開封してみないと、何かわからないので、開封していたのだが・・・)

揚げ足取りの長電話には、業務に支障をきたすので切らしていただくことを告げ、切る。また電話がかかっても、聞く人を決めておく。といったけじめのある対応をされている。

社員のスキルアップとして、電話対応マナーのなかで、基本理念をきちんと教え込むこともやっておられる。「ありがたいという気持ち」で受けるようにという教えも、素晴らしいと思った。三洋の顔として相手に接する教育をしているということもうなずける。

それにしても問い合わせ件数の多さには驚いた。わたしの勤務していた企業と比べて10倍だ。右肩上がりが増えていそう。ご苦勞は並大抵ではないと拝察した。

#### ☆一目で対応の状況が把握できるお客様センターを拝見 ー快適な職場空間ー

電話のなる音はなく、いきなりオペレーターの声が聞こえる。数十名の方々が各自のブースで、お客様からに答えておられる様は壮観だ。

それが一望できるのがすごい。男性陣の

技術サポート部隊も控えている。奥には、電話の応対状況がひと目でわかるパネルがある。あのオペレーターが話中、今保留している、相手に電話をこちらからかけている、入力している、などが把握できる。迅速な対応。迅速な各セクションとの連携。ファクシミリの問い合わせが入る。すばやく丁寧に回答するオペレーター。たしかに、スローガン「はやく・たしかに・しんせつに」が実感できる。

#### ☆お客様相談窓口設立はおまかせ一立ち上げ、受付代行から人材派遣まで

三洋電機テレホンサービス(株)のもう一つの側面である他社向けサービスについて、今井取締役営業部長からご説明・ご提案を頂いた。

他社の昼夜間受付代行の様子を実際に拝見した。一番驚いたのは、何社もの受付を1箇所ですべての人がさばっていることだった。メインの人は決まっているとのことだったが、それにしても、頭を切り替えて対応できる素晴らしさを目の当たりにした。スタートして実働期間はまだ浅いが着実にクライアントをのばしておられるのは、こうしたきめこまかい努力の積み重ねだろう。

いずれにしても、今後のお客様相談室機能は、各社各様に、規模や業種により変貌を遂げていくと思われるが、今回お聞きし、拝見したように、その道の専門集団にアドバイスや支援をもらうことも一つの選択肢として考える時代になっているということだ。

お客様満足研究会の会員の皆様も、ぜひご参考になさってください。詳しい説明

をご希望の方は、世話人清水迄ご連絡ください。

なお、三洋テレホン(株)のHPは

<http://www.sanyo.co.jp/tsk/>

#### ☆充実の懇談会—社員食堂がパーティ会場に早変わり

セミナーの最後は、参加者による恒例の懇談会。三洋電機(株)の社員食堂がその会場だ。この社員食堂でびっくりさせられたのが自分の選んだ個々の料理の合算したカロリーと金額が、トレーに載せたまま、瞬時にわかることだ。秘密は食器の裏側に記録してあるということだが、毎日の膨大な献立にあわせて、打ちかえる手間隙をかけているところが素晴らしい。

そんなことをみんなでワイガヤしながら、大和世話人の司会、松村顧問の乾杯の音頭でスタート。特別参加のユー・エス・ジェイ(株)の山田課長も加わっていただき、場はユニバーサルスタジオの雰囲気。

名古屋、広島、岡山からも参加の佐々木さん、柴田さん、森川さん、平木さん、荻野さんはじめ、みなさんありがとうございました。

そして最後に、このセミナーを大成功にしてくださったのは、松村顧問、富田部長、今井取締役、浜口課長、矢野課長、竹添課長ほか三洋テレホンサービス(株)の皆様方のおかげです。紙面をお借りして厚くお礼申し上げます。

以上は第3回セミナーでの内容をダイジェストにしたものです。これからの企画にぜひまたご参加を。

(世話人：清水孝彰)

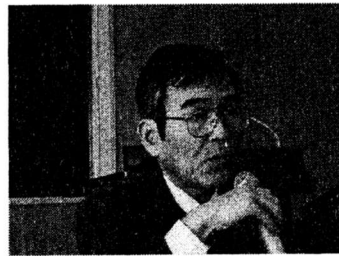
## 4. 第4回事例研究会

今回で、私自身2度目の参加となりました。雰囲気もつかめてきたのか、前回と比べるとどの事例も面白く（みなさん自社の宣伝とユーモアを織り交ぜているのが最高です）、とても納得してすんなりと頭に入ってくるようになりました。

今回の3つの事例ではアース製菓さんの非常に判断、対応の難しいお客様に遭遇した場合（弊社では結構お客様に恵まれていて、こういったお客様に遭遇したことはございません）の対応の仕方、企業としての取るべき姿勢・準備等が作られているかを考えさせられ、カタギ食品さんの事例では企業として自社製品、サービスに対して責任を果たすことを学び、ジェクスさんの事例では原因をとことん調べ、改善する事。そして臨機応変な対応の妙を知りました。いずれの事例もお客様の満足を第一に考え、誠実で丁寧に責任感ある対応をし、決して、クレームをマイナスに考えない、「どうすれば満足して頂けるのか、」という考えに徹していることに感銘を致しました。

弊社は事例研究会に参加している各企業さんの中では会社の歴史も浅く、お客様の声に応える“お客様サービスセンター”も開設されてまだまだ数年と短く、経験・実績ともに不足をしております。そういった中で、この事例研究会で発表される数々の事例、それに対する他社さんから飛び交う意見等を持ち帰り生かしながら、“追いつき、追い越せ”の勢いで今後も頑張る所存です。もちろん今回の研究会の中で感じたこと、学んだことを早速社内で発表を致しましたが、その中で“品質の3H”は合言葉のようになりつつあり生かされています。今後も、もっと多くのことを学び生かして参ります。最後になりますがこの事例研究会がこの先もより大きく発展し、社業と共に皆様自身が大きく成長することを期待しております。また、何よりも私自身この研修会に参加できたことに感謝をしております。ありがとうございます。

(株)アイケイお客様サービスセンター  
江口 英文)



今回の報告者：左から白石雅之氏（カタギ食品株）、今泉克己氏（アース製菓株）、石田精一氏（ジェクス株）

**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！

## 5. 役立つ知識 No.2 -消費生活センター-

消費生活センターは、都道府県や区市町村などの自治体のもとにある行政の窓口である。自治体によっては、必ずしも「消費生活センター」と名づけていないところもあるが（例えば兵庫県では“生活創造センター”、京都市では“市民生活センター”）、現在全国に、約500箇所設置されている。

実際の相談の場では、「消費生活専門相談員」「消費生活コンサルタント」「消費生活アドバイザー」などの資格を持った行政の臨時職員が当たっている。組織のマネージをしているのは自治体の行政マンである。

かつては「梅干のおいしい作り方を教えてほしい」などの生活にかかわる問い合わせや、「〇〇で事故にあったが交渉の仕方が分からない」などの製品事故相談も相当数あったが、現在では、サービスや商品の契約（役務：えきむ）で被害にあったというような相談が圧倒的に多くなった。

消費生活センターへの相談は、個人の消費生活に関わるものに限定されるので、企業や自営業者からの相談は受け付けていない。

消費生活センターに勤務する相談員の数が多いので、その対応にばらつきが出てくるのはやむを得ない。製品事故などに関して、その商品に関して消費生活センターから問い合わせがあったときは、真摯に対応することが肝要である。

消費生活センターでは、消費者の問い合わせ・相談に応じるが、消費者自身が問題を解決するように助言するのが業務であって、解決案を提示するようなことはない（示唆することはある）。ただし、まれではあるが問題がこじれた場合には、上位組織である「紛争処理委員会」（通常は行政が任命した学識者、法律専門家、消費者代表、技術専

門家などで構成）に上げられ、斡旋案などが提示されることはある。

企業でお客様相談に当たっている会員の皆様は、業務のスキルアップのひとつとして、前記の資格を取得されはいかがでしょうか。大変勉強になります。



ある消費生活センターのキャッチコピー

## 6. 事務局からのお知らせ

- ①個人会員リストに衣川いずみ様 勤務先 (株)壺番屋を追加ください。
- ②前回退会とお知らせしました(株)朱常分店様は、企業会員とし継続されておられます。  
謹んでお詫びと訂正をさせていただきます。
- ③登録メンバーの変更： 参天製薬(株) 松本道信様から大澤由起子様へ

### 今後の予定

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、特別企画は全会員様へのご案内の都度、事前申し込みが必要です。また、事例研究会は事前登録された方々を対象にご案内します。

詳細は改めてご案内いたしますが、5月21日(金)には、総会を兼ねて1周年の記念講演会(特別セミナー)を予定しています。その前に、2004年度継続加入のご案内も致しますので、よろしくお願ひします。

また現在、世話人会において来年度の計画案も練っております。ご要望・ご意見などがありましたら、事務局へお寄せください。

### 編集後記：

会社をリタイアして3年になりました。

30年来続けてきた趣味の世界に心置きなく浸ろうと早めの退職だったのですが、お陰さまで(?)、生活の一部は未だに消費者問題と縁の切れない日々です。

OM研の若い方の元気さを見ているとうらやましい限りです。現役を離れると、かなり注意していても情報がどんどん古くなります。

先輩としての忠告ですが、OM研では意識的に異業種の方とお付き合いされるとよいでしょう。さらに、今のうちから仕事でない趣味を是非探して、始めてください。日頃のお客様対応のストレスも解消できますし、老後も大いに充実した生活がおくれます。(O)

お客様満足研究会だより「OM研レポート第3号」

2004年2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