

お客様満足研究会だより

OM研レポート

〔創立一周年記念号〕

第4号（2004年6月20日発行）

第4号の主な記事内容

1. 創立一周年／総会・記念講演会開催
2. 第4回セミナーが開催されました
3. 第5回および第6回事例研究会が開催されました
4. 事務局からのお知らせ

1. 総会・記念講演会開催される

「お客様相談室 受難の時代に突入！この1年で備えができますか？」

—岡村久道氏による記念講演開催—

平成16年5月19日(水)、お客様満足研究会の第2回総会&記念講演会&情報交換会の三部構成による集いが開催された。ところは大阪薬業年金会館。何といってもこの日の注目度ナンバーワンは岡村久道氏による個人情報保護法に関連しての講演だ。岡村氏は弁護士としてだけでなく、神戸大学、近畿大学の兼任講師として、また国の各種委員会の委員等を歴任されている方で、多くの著書とともに、最近の新聞各紙に記事が掲載されている。

この日は、「個人情報保護法の施行と企業のリスク対策」のテーマのもと、目からうろこ、衝撃的なお話しであった。その感想を掲載するに留めることをお許し願いたい。が、これまで、個人情報保護法に関するいくつかの講演を聴いたという人たちから異口同音に、今回の中身が最高だったという賞賛の言葉を頂戴した。主催者冥利に尽きることであった。

もっと多くの人に聞いて頂きたい思いも強くした。以下に、お話のポイントと

思われることがらをもとに、わたしなりの視点でご紹介する。

個人情報保護法は来年4月1日より全面施行される。そしてこの中身たるや、民間企業にとって非常に苦勞を強いるものだ。よい企業であるほど、良い企業にならんとするほど。

もし漏洩事件を起こしたら、従来のプライバシーの侵害だけでなくこの法違反にも問われるという二重責任を負わされることになるのだ。良心的な企業として



熱い口調で講演の岡村先生

は、この法律の中身を勉強するとともに、法遵守の立場から事前の対策を検討し実施に移す準備をこの1年以内しておく必要があるのだ。個人情報マーケティング部門・営業部門・お客様相談室部門などの顧客情報だけではなく、社内の社員情報なども含まれる。となれば多くの民間企業がこの法律のいわゆる個人情報取り扱い事業所となり、この法の適用を受けることになる。個人情報には評価情報も含まれ、悪質クレマー情報や人事評価は個人情報なのだ。

労力のかかる作業の背景の一つに、「個人情報を取得する際には相手に利用目的を通知・公表・明示しておく」という条文がある。(法第18条)ホームページ、パンフレット、電話窓口などそれぞれの方面での対策を検討しなければならない。顧客との接点にいる人が、消費者に突っ込まれても同じように答えられる教育がいる。そのためのマニュアルも必要だ。その前に社内の情報を棚卸し定型化、類型化する作業がいる。法務部門と連携がとれる体制がいる。

一方、相手を本人と確認する方法をどうするのか、悩ましい問題もある。一般には免許書やパスポートとなるが、もっていない人をどうするか。自称代理人をどう見破るか。やっかいなのは、この法に

該当するかどうかを法的判断にゆだねられることとなり、訴えられるケースが増えてくることが考えられることだ。

もちろん収集した個人情報の漏洩事件を起こしてはならない。そのためにはハッカーに入られないようにしなければならない。輸送中の荷物の行方不明にならないようにしなければならない。それも自社だけでなく委託先まで監督責任があるのだ。(法第20条から22条)

また、保有している個人データの利用目的も本人に通知することが必要(法24条第2項)だし、保有した個人情報は、その本人から開示の要求があれば開示しなければならない。(法25条第1項)。従って消費者が自分の情報を見せるよう毎日嫌がらせをしてくることも考えられるのだ。まさにお客様相談室の受難の時代到来。

いずれにせよ、個人情報保護法は従来以上に企業に手かせ足かせとなることは間違いなさそうだ。この法律違反の申し立てで企業の名前が出ることで自体マイナスイメージになることを考えると、法律遵守のために準備しておくことは少なくない。この1年間でどれだけの準備ができるか、企業の力が問われることになる。

(世話人：清水孝彰)

平成16年度運営内容 承認される

—総会 & 情報交換会—

記念講演会に先立ち、平成16年度お客様満足研究会総会が開催された。この日は木下洋子氏(兵庫県立生活科学研究所参与)、長谷川茂郎氏(元藤沢薬品工業㈱、元(社)消費者関連専門家会議専務理事)、村上裕子氏(㈱日本消費経済新聞社常務取締役)が来賓として参加くださった。あいにく坂東俊矢先生(京都産業大学大学院法化研究科教授)はご都合がつかずお越しいただけなかったものの、ご丁寧なメッセージを頂戴した。

昨年度の事業報告、収支報告の承認のあと平成16年度事業計画、収支予算ならびに会則の一部変更と世話人の選任が承

認された。

その内容の骨子をご報告する。

(1) 平成15年度事業

・坂東先生による記念講演会を皮切りに4回のセミナーを開催、参考になることが多くあった。三洋電機お客様センターの見学も有意義であった。クレーム等の事例の研究会を5回実施。カネテツデリカフーズの藤原氏、敷島製パンの笹田氏にリダー、サブリーダーをお願いし16社の発表と討議が行われた。実務に直結することについて大変熱心に討議された。また、会員の中から宿泊研修の希望

の声があり、特別研修を実施した。
また、広報誌としてOM研レポートを創刊し都合3回発行した。記事のご提供を引き受けてくださった会員の皆様に厚くお礼申し上げます。企業団体のOBと現役による世話人会を土曜休日に開催し企画等を相談してきた。

(2) 平成15年度収支報告&監査報告

・収入の部は、企業会員の入会増により、会費予算29万に対し56万6950円と27万6950円の増。事業予算は第2回目のセミナーを非会員への公開セミナーにしたことによる参加者増、特別研修の実施増。以上予算合計103万に対し収入合計167万6953円と、64万6953円の増。

・支出の部は、公開セミナーによる受講者増加に伴う情報交換会食費増、特別研修の会場費、食費、宿泊費等の費で、事業予算43万に対し105万925円。経費は全般的に緊縮した支出とし、支出合計は、次期繰越29万796円を含めて予算103万に対し167万6953円。

・また、以上の収支報告内容について帳簿領収書など証拠書類、その他に遺漏なく適正に執行管理されているとの監査報告が監査人からなされた。

(3) 平成16年度事業計画

セミナー、事例研究会、OM研レポートの発行を柱に、世話人会を開催予定。

・セミナーは16.5.19(水)、16.9.10(金)16.11.12(金)17.3.18(金)の4回、いずれも公開セミナーの予定。

事例研究会は、前年より1回増やし2ヶ月に1回の割合とし、16.4.15(木)16.6.4

(金)16.8.4(水)16.10.13(水)16.12.10(金)17.2.9(水)の6回予定。

(事例研究会は一般企業勤務者で、クレーム事例の発表の可能な人で、事前登録が必要)

・OM研レポートは、前年より1回増

の4回とし、会の活動内容や有意義な情報を会員へ伝え、皆様方からの原稿もできるだけ掲載させて頂きたい。世話人会も2ヶ月に1回の割合で開き、会員を増やしていくことや、この事業計画を円滑、効果的に運営するために知恵を出していきたい。

(4) 平成16年度収支予算

・収入の部。会費は法人会員の実績51社から20社程度増加目標を立てて、入会の働きかけを行いたい。事業では、4回のセミナーを公開セミナーとし参加者を増やす努力により前年予算よりアップさせていきたい。以上収入合計予算は前期繰越金を含み、210万円。

・支出の部。事業ではセミナー支出を、前年定例セミナー実績と同程度の83万2千円。経費では、会の内容を充実させ、会員の新規加入に向け動きやすいように、特にOB世話人等が負担にならないよう活動にかかわる経費を厚くし、事務局的な経費もあらたに計上し合計110万円。次期繰越金16万8千8百円を加えて支出合計予算210万円。

(5) 会則の一部変更と世話人選任

・対外的な認知を高め、少しでも多くの方々に参画していただくよう、会則第7条に「世話人の中から代表、副代表、事務局長、会計、会計監査を互選する」を加える。

世話人候補として10名を選任した。

総会、記念講演会のあと、情報交換会が開催された。岡村先生はじめ、ご来賓の3名な方々も最後までお付き合いくださり感謝。木下洋子氏より「この会は社会的に必要とされているすばらしい目的をもっており、今後ますます大きくなっていくことを期待する」との大変ありがたいお言葉とともに、乾杯。出席者一同名刺交換やら岡村先生への直接質問やら、内容の充実した集いとなった。

(世話人：清水孝彰)

2. 第4回セミナー開催

第4回 お客様満足研究会セミナーに参加して

2004年3月18日(木)、薬業年金会館で開催された。

内容は①グループ討議 ・グループ毎に用意されたクレーム題材について最善の対応方法を検討および ・対応方法の発表と質疑応答で、用意された事例は、食品賞味期限の表示間違い、食品異物混入、薬品皮膚障害、物品汚損被害であった。

②曾我金造氏(ピジョン㈱お客様相談室関西圏チーフ)からの講演と総括講評であった。講演は「ややこしいクレーム対応の秘訣」で、悪質クレマー対応の基本、初期対応のポイント、交渉のポイント、補償・お見舞い金の基本的な考え方、クレーム対応時の重要ポイントの二本立てであった。



グループ討議の様子

感想

今回始めてお客様満足研究会セミナーに参加

加させて頂きましたが、様々な意見を伺う事が出来大変参考になりました。

まず、グループ討議が行われ、製薬関係や食品関係等のグループに分かれ、各クレーム事例に対する最善の対応方法について検討致しました。私の製薬関係グループの当事例は薬品皮膚障害クレームであり、アドバイザーである元小林製薬

㈱の佐伯氏より討議事例について説明して頂いた後、対応方法について検討致しました。途中判断に迷う点がいくつかありましたが、意見を出し合い納得のいく結論を出す事が出来たと思います。私はまだPLセンターまで話が発展した経験はありませんので、対応方法だけではなくPLセンターに関しても勉強させて頂きました。今後同様にクレームが発展していった場合は当事例対応を参考にしたいと思います。

また、他グループでも各事例対応に対して積極的に意見交換が行われていたようで、その対応方法も大変勉強になりました。さらに各対応に対する質疑応答が繰り返され、皆さんの熱心な姿勢を拝見し、最善の対応方法に対する探究心がより一層湧いてきました。

次にピジョン㈱の曾我氏によるご経験を交えたお話を聞かせて頂きました。悪質クレームに対する対応方法の具体的なお話まで伺う事が出来ました。また、対応方法のポイントとして、基本的には一般的なクレームと変わらない、初期対応の大切さ、事前に社内の擦り合わせを行っておくというお話が特に印象に残っております。悪質クレームが発生した場合には、今回勉強させて頂きましたポイントを常に頭に置いて対応していきたいと思います。

講習会の後には交流会があり、軽食を取りながら他社様と情報交換を行いました。悪質クレームに限らず、答え難いお問い合わせに対する対応方法についてのお話も伺う事が出来大変参考になりました。又、皆様日頃よりお客様の対応に悩みながらも努力されていらっしゃる事を知り、励まされると同時に自分もがんばろうという意欲が湧いてきました。さらに、グループ以外の方ともお話する事が出来たので、多くの方々と親睦を深

められたと思います。

今回の様な他社様とお話出来る機会は少ない為、貴重なお話を伺う事が出来た事を大変うれしく思います。今回学んだ事を無駄にする事のない様、今後のクレーム対応に役立てて行きたいと思います。又、より良い対応を行っていく為にも今後も今回の様な講習会には積極的に参加

させて頂きたいと思います。

最後になりましたが、このような勉強の場を設けて頂きありがとうございます。これからもお世話になる事があろうかと存じますが、ご指導ご鞭撻の程どうかよろしくお願い致します。

(常盤薬品工業(株) お客様相談室

塩見麻希子)

3. 第5回・第6回事例研究会開催

第5回事例研究会・感想

今回、ロート製薬(株)様、敷島製パン(株)様、(株)ハイポネックスジャパン様、近畿コカ・コーラボトリング(株)様からの4事例の研究会(会場：参天製薬(株)様)に初めて参加させていただきました。第一の印象としては、お客様対応という点では同じようなことをされている方々の、しかし業種が違えばこのように対応内容が違っているのかと、大変な驚きを感じたことです。

業種が違ったり会社が違えばその対応が違ってくるのは当然で、その知識が全くなかったわけではありませんが、実際に対応されている方々の声を「生」でお伺いし、驚きとともに大変勉強になりました。今回は4社からの発表がありましたが、いずれも最初に電話で来信があり、その後お客様のご自宅を訪問し対応した例で、電話ではなくお客様と対峙したときの対応の良し悪しについて考えさせられました。

中には、「製品に異物混入」という申し入れで、お客様とお会いしてみると、当該品もないのにあからさまな金品の要求

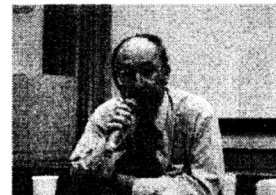
をされた(明らかに不当な要求と思うのですが・・・)というご発表では、お客様を目の前にしての対応の難しさを痛感いたしました。

また、さらに刺激적이었지만のが、事例報告の後の質疑応答です。これらの事例報告は、対応されたメーカーとしてもいくらかの迷いをもちながらの対応の報告だと思うのですが、その後の参加者の方々から出るご意見は、お褒めあり、辛らつなものありで・・・。またそれも、会社としてその対応はどうであったかだけでなく、お客様の立場としてその対応はどうであったかも忘れずに検討するところが、「お客様満足研究会」ならではのことかと思えます。

この事例研究会は「お客様満足研究会」でまだ参加されたことのない方にも、ぜひお勧めしたい意見交換会ではないかと思えます。私もできるだけ機会をとらまえて参加させていただきたいと思えます。今後ともよろしくお願い致します。

(アース製薬(株)お客様相談室

川人展子)



第5回事例研究会発表者：左から奥田昌功氏(ロート製薬(株))、笹田弥生氏(敷島製パン(株))、塩田豊氏(株)ハイポネックスジャパン)、谷村茂氏(近畿コカ・コーラボトリング(株))

第6回事例研究会に参加して

今回初めての事例研究会参加であったため、雰囲気飲み込めていなかったこともありかなり不安気味で参加させていただきました。

今回報告いただいた5つの事例、すなわち、①小林製薬様の留守電録音に対する問題と被害品の十分な確認について ②日本ミルクコミュニティ様の飲料の液漏れ事例での被害現品が確認できなかったためエスカレートする要求に困った事例（担当者が出席できなかったため、事務局が代理報告）③カネテツデリカフーズ様の食中毒が疑われた事例での医師および販売店への対応について ④ファミリア様の思い込みによる案内およびその後のフォローについて ⑤福助様の代品にクレームをつける常習者に対する対応について いずれの内容も個々の事例を実務に即して詳細にわたって報告されたこともあり、実務担当としてはすばやく飲み込むことができました。また、いずれの内容も、類似している例を受け、困った経験もあり、大変参考になりました。（反面どの企業も同じようなことで困っていることを知り、少し安心しまし

た。）

また、話の関連としてでてきた、PL保険の裏話や、電話のフリーダイヤル化に伴うメリット・デメリットなどについても非常に面白く（かえってこちらの話題のほうがためになった（笑））、聞かせていただきました。

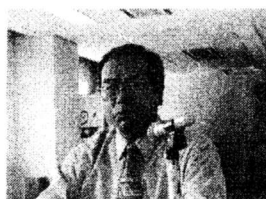
さっそく持ち帰り社内で報告し、今後の対応の参考にさせていただくようにしております。

毎回、広島からの参加のため、費用上の制約や時間上の問題（弊社製品の販売時期の関係上、夏場は持ち場を離れられない）もあり、会への参加へ滞りがちになりますが、できる限り参加するように努めたいと思っております。

最後になりましたが、分かり易く詳細な事例報告いただいた発表者の方々、事例研究会リーダーで会場提供いただいたカネテツデリカフーズ株式会社の藤原様および事務局の清水様に感謝いたします。

（フマキラー（株） お客様相談室

柴田 光信）



第6回事例研究会発表者：岡田弘法氏（小林製薬（株））、公文弓子氏（（株）ファミリア）、外丸睦夫氏（福助（株））、藤原正章氏（カネテツデリカフーズ（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！

4. 事務局からのお知らせ

新しい役員

規約改正にともない6月6日世話人会にて、世話人の中から以下の通り役員を互選しました。皆様のご支援をよろしくお願い致します。(敬称略)

代表世話人：佐伯征慶（個人会員：元 小林製薬株式会社）

副代表世話人：角野久史（個人会員：株式会社 コープ品質管理研究所）

副代表世話人：岡田英三郎（個人会員：元 社団法人 日本化学工業協会）

事務局長：清水孝彰（個人会員：元 サンスター株式会社）

会計：大和明夫（個人会員：元 近畿コカ・コーラボトリング株式会社）

会計監査：久保田義隆（個人会員：株式会社 秀味）

世話人：朝倉公治（個人会員：ピップフジモト株式会社）

曾我金造（個人会員：ピジョン株式会社）

栢田和則（個人会員：アース製薬株式会社）

藤原正章（個人会員：カネテツデリカフーズ株式会社）

今後の予定

第8回事例研究会 2004年 8月4日（水）

第6回セミナー（公開） 2004年 9月10日（金）

その他10月以降の予定は、総会報告のなかにあります。ご予定ください。

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。また、事例研究会は事前登録が必要です。

編集後記：

いささか旧聞になりますが、2月に世話人Mさんのご実家で、泊りがけの世話人会が開催されました。このお宅は日本海の近くで、ちょうどカニのシーズン！ カニを食べるのが目的で世話人会は口実？！ でもしっかり深更まで議論を聞かせました。

紙面の都合で、“リレー談義”と“役立つ知識”を休載させていただきます。(O)

お客様満足研究会だより「OM研レポート第4号」

2004年6月20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