

お客様満足研究会だより

# OM研レポート

第5号（2004年10月1日発行）

## 第5号の主な記事内容

1. リレー談義—お客さ満足と私（第2回）
2. 第6回セミナーが開催されました
3. 第7回および第8回事例研究会が開催されました
4. 役立つ知識No.3—消費者基本法
5. 事務局からのお知らせ

### 1. リレー談義 疲れた心をリフレッシュ～曾我金造氏



年2回の海外脱出による異文化体験は、欠かせない私の心の休養  
今年も9月のはじめ、2年ぶりに友人に会いに妻と香港国際空港に降り立ちました。  
独特なあのなつかしい香港の匂いに迎えられ香港にきたことを身体で感じます。空港  
から九龍に向うバスに飛び乗り、ホテルへ。東京都の約半分の面積を持つ、ショッピング  
とグルメ街、中華人民共和国香港特別行政区は、街じゅうエネルギーにあふれ  
パワーを頂ける街だな～と感じます。

香港に来ると必ず訪れるお目当てのレストランで、美味しいお粥と海老ワンタン麺と  
湯がいた青菜の、身体にやさしい朝食。香港島のショッピングセンターでは店員さんか  
ら微笑みかけられる。2年前に他の店で会っていたことがわかり、感激のあまり靴を買  
うことに。行きつけ？の旨いレストランで昼食を済ませ、ぶらぶらと散策中、老若男女  
が漢方薬店頭でなにやら飲んだり食べたり。それを見た妻が食べてみたいと、お茶と亀  
ゼリーを注文し、口に入れ、顔を見合わせ、「何か元気が出てきた！」

夕方には、私たちのために仕事を休んでくれた友人夫婦が九龍から30分ぐらい車を  
走らせ、香港人の人気スポット、漁村の静かな入り江ある海鮮レストランへ。蟹・海老・  
貝など海鮮料理に大満足させてもらったうえ、「あなた達は私達のお客様」と、ご馳走  
してくれました。友人の、香港の暖かい心とサービス精神に、嬉しくありがたい思いが  
いっぱい体験をしてきました。

さあ、帰国後は、お客様に満足を、こちらが提供する番です。

（ピジョン㈱お客様相談室関西圏チーフ）

## 2. 第6回セミナーが開催されました

平成16年9月10日（金）大阪科学技術センター405号室にて、第6回セミナーを38名の参加を頂き開催いたしました。

今回のセミナーは本年お客様対応を題材にご本を出版されました二人の著者をお招きし、ご講演お願いしました。

講演1は「あなたが担当でよかった！」の著者中村由紀子氏。中村氏は元コンフェクショナリーコトブキお客様相談室顧問。現在有限会社カスタマーケアプラン代表取締役として、研修や講演活動を精力的に行っておられます。

講演は「クレームを、感謝に変える初期対応・成功の法則」と題し、お客様対応部門が目すべきテーマとして、申し出者（顧客）を根強いリピーターにする、ファンにするために、申し出者が持っている基本的な心理をよく理解し、お客様対応のマナーやルールを習得すること。最後に「電話をして良かった」と思うクロージングに努めることが、お客様相談担当者の使命であると、熱の入った講演であった。



（中村友紀子氏）

中村友紀子の著書  
「あなたが担当でよかった！」  
青春出版社  
本体価格：1,300円

講演2は「誠意を見せろ。クレームに見る武士道精神」の著者清水孝彰氏。清水氏は元サンスターお客様相談室室長。現在オフィスC・サポート代表で、講演活動や当お客様満足研究会事務局長として活躍中です。

清水氏は相談対応の拠り所となるものを、新渡戸稲造著書「武士道」に見出され、最近のクレームの異常さや企業不祥事に共通する視点として

1. 武士道精神は、お客様相談室の、企業人の、日本人の心の拠り所となる
2. 武士道精神は、日本人すべてが忘れてはいけない
3. 武士道精神に反する対応は、お客様を悪くする
4. 武士道精神は、製品、仕事、サービス、経営の質にかかわることなどを、体験事例を交え、熱意にあふれる講演であった。



（清水孝彰氏）

受講者の皆さんは両氏のお話に耳を傾けながら熱心にメモを取っておられ、著書も多数の方が購入されていた。

（ピップフジモト 朝倉）

清水孝彰氏の著書  
「誠意を見せろ！  
クレームにみる武士道精神」  
かもがわ出版  
本体価格：1,800円

### 3. 第7回および第8回事例研究会が開催されました

#### 第7回事例研究会に参加して

先日はお客様満足研究会に参加させていただきありがとうございました。

私もお客様への対応で「これでいいのだろうか?」「このような対応で正しかったのだろうか?」「もっと他の言い方があったのでは?」と不安がよぎることがあります。

事例研究会に参加させていただいたことで他社の皆様も同じように悩んでおられることがわかり少し気が楽になったように思います。

他の人が受けた電話は「それってクレーマーじゃないの?」と思えるのですが自分で受けた電話は「こんなのどうせクレーマーだ」となかなか高をくくることが出来ません。「もしかしたらこの人が言っていることは本当じゃないのか?」自社製品を100%信頼できていないだけにどうしても不安になります。

一方で「クレーム処理は初期対応で決まる」とも言われているので相手が何を求めているのか、お金目的のやばい客なのか

すぐに判断しなければならないという焦りも出てきます。

摩耶堂製薬さんの事例で「最初は『誠意』という言葉を実際に受け止めようとした」

という部分ではっとしました。

結果的にクレーマーに真剣に対応していたら後々すごく損をした気になってしまいそうなのを恐れてしまいますがまともなお申し出なのか金目当てなのかかわからないときは真剣に対応してもいいのかなぁと思いました。

またアイケイさんの「私たちはメーカーのプライドも守らなければならない」との一言も非常に印象に残りました。

量販店などへ提出するクレーム報告書作成にうんざりすることもあります。そんなときはこの言葉を思い出し、すこしでもお客様にご迷惑をおかけしないような仕組みを作っていかなければならないなぁと思いました。

事例研究会には職場内で交代で行くことになっていますのでいろいろな話を聞いてお客様対応の手数を少しでも増やしたいと思います。

今後ともよろしくお願いします。

(カネテツデリカフーズ(株)江川 大)

#### 第8回事例研究会

暑い盛りの8月4日(水)、第8回事例研究会が、三洋テレホンサービス(株)様より会場をご提供頂き開催されました。今回は(株)青粒様、アサヒ飲料(株)様、常盤薬品

工業(株)様、オハヨー乳業(株)様の4件の事例が発表されましたが、いずれも商品に問題はないがお申し出のお客様がかなりユニークな方々という事例で、大変興味深くお話をうかがいました。

毎回参加させて頂くたびに、お客様相

談窓口ということで同じような問題や課題がある事を知る一方で、業種によってご相談内容や対応にこんなに違いがあるのかと驚きや興味を引かれることが多く、また自分の今までの対応を見なおす良い機会でもあり、とても勉強になります。

今回の事例はお申し出が奇妙だったり対応を続けていく中でのお客様の行動が普通の方とは一風変わっていたりと、発表でお話をうかがうと、とても面白いのですが(変な言い方ですみません)、実際対応をされている状況の中では大変な思いをされ、対応に苦慮されていたかと推察致します。質疑応答も含めて印象に残ったことは、お客様の過剰な要求に困ったときには会社としてどこまでするのか決めて対応するのが良い事、お申し出の事実確認が取れない限りうかつに対応しない方が良いという事、販売店と綿密な連絡をとり対応を統一することが大切であ

る事などでした。

白熱した事例研究会の後は、別フロアへ会場を移して懇親会が行われました。多くの皆様が参加され、あちこちで楽しそうなお話の輪ができていました。研究会だけではなかなか他社の皆様とゆっくり情報交換や苦労話、世間話まではできませんので、懇親会は貴重で楽しい時間です。回を重ねて皆様それぞれ顔見知りの方も増えて、より楽しい雰囲気になってきているのではないのでしょうか。

最後になりましたが、今回お忙しい中ご発表下さった皆様、会場のご提供と懇親会をご準備下さった三洋テレホンサービス様、お世話係の皆様、本当にありがとうございました。これからもなるべく機会を作って参加させて頂きたく思っておりますので、今後ともよろしくお願いを申し上げます。

(株)ファミリア公文弓子



第8回事例研究会でご発表いただいた方々  
後藤寛子氏(株)青粒・塩見麻希子氏(常盤薬品工業株)  
・森岡清次氏(常盤薬品工業株)・村上元裕氏  
(アサヒ飲料株)近畿圏支社・中川喜代延氏  
(オハヨー乳業株) [左から下へ]



← 懇親会で繰り広げられる名刺交換風景

**ご注意！！**

事例研究会はギブ&テイクの分科会となっています。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. 役立つ知識 No.3－消費者基本法**

平成16年法律第70号として「消費者基本法」が公布・施行されました。

この「消費者基本法」は、従来あった「消費者保護法」をベースにして改定されたものです。

私たちは法律が変わっても、直ぐに市民生活や企業活動に影響がないように思いますが、時間が経つにつれて信じられないほど大きな影響が出てきます。特に今回のような極めて理念的な「基本法」の場合がそうです。

さて、今回の法改定の要点は、法律名が「消費者保護法」から「消費者基本法」と名前が変わったように、消費者は“保護”されるべき対象でなくなったことです。その代わりに、消費者としてのさまざまな権利が行使しやすくなりました。解かりやすくいえば、消費者はいままでは黙っていても、消費者として保護されていたのですが、これからは自らが主体的に権利を行使していかないとだめだとも言い換えられます。そのことは消費者の主張が強くなってくるともいえます。

この改定に対し、消費者団体の多くは、消費者の権利の拡大をうたった点は評価できるが、その権利を行使できる具体的な法律の整備が不十分であると指摘しています。

この法改定は、事業者にとってどのような影響が出るのでしょうか。

ここではその詳細について書けませんが、従来の「消費者保護法」では、第四条に3行書かれていた（事業者の責務）が、今回の「消費者基本法」では、第五条において14行と増加し、その内容もかなり具体的に述べられています。

今後この基本法の趣旨に基づいて、より具体的な法律が整備されていくものと思われます。

詳細は次のインターネットで知ることができます。

—内閣府消費者の窓—

<http://www.consumer.go.jp/kankeihourei/Kihon/index.html>

## 5. 事務局からのお知らせ

以下の方が入会されました。

- ・ 企業会員

常盤薬品工業(株)、アース・バイオケミカル(株)、ワダカルシウム製薬(株)、  
(株)グローバルマネジメント、宝酒造(株)、コクヨビジネスサービス(株)、  
丹平製薬(株)、(株)カイゲン、川本産業(株)

- ・ 個人会員（敬称略）

加地 慎、山田一穂、岩根 勤、木下洋子、村上裕子  
藤原正章、野中健二、能美 茂、小幡宏政

## 今後の予定

第9回事例研究会                      2004年10月13日（水）

第7回セミナー（公開）              2004年11月12日（金）

第10回事例研究会                    2004年12月10日（金）

奮ってご参加ください。セミナーはその都度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：

私が理事をしている団体が6月に、“紙の文化”に関わる国際シンポジウムを京都で開催し、私もデザインにかかわるセッションのコーディネーターを務めました。その会には、デザイナー、紙の製造者、大学関係者、販売業者が多く参加していましたが、ある方が「みなさんは本当に使う立場にたって、紙をデザインし、作り、教え、売っているのか」と問いかけている姿が印象的でした。

今、プロ野球界がいろいろともめています。古い経営体質と真にファンの立場に立っているのかということが、問われています。

OM研のテーマと一致しているように思いますが、皆さんはいかがお考えでしょうか？

次号から、会員の会社の紹介とお客さま対応について、会社の責任者とのインタビュー連載を始める予定です。会員各位のご協力をお願いします。（〇）

お客様満足研究会だより「OM研レポート第5号」

2004年10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