

お客様満足研究会だより

OM研レポート

第8号 (2005年6月20日発行)

第8号の主な記事内容

1. 平成17年度総会・第9回セミナー開催
2. リレー談義—お客様満足と私(第6回)
3. 第12回・第13回事例研究会が開催されました
4. ㈱コープ品質管理研究所後援セミナー
5. 役立つ知識No.7—中央官庁の消費者相談窓口
6. 事務局からのお知らせ

1. 総会・第9回セミナー開催される

「なぜこのような法律ができたのか考えておくことが大切です」

—黒木理恵氏によるセミナー講演—

平成17年5月18日(水)、お客様満足研究会の第3回総会・第9回セミナー・情報交換会が、大阪薬業年金会館で開催されました。

セミナーの講演をお願いした黒木理恵氏は、片山登志子法律事務所に所属され、消費者関連法を専門とされている若手の弁護士です。また、消費者問題に関わる弁護士、学識経験者、行政マン、市民団体、市民活動家、企業など幅広く参加する「NPO法人関西消費者ネット」の事務局長としても活動されています。

この度のセミナーでは“消費者トラブルと法的解釈”という演題で講演をお願いしました。

黒木先生には、聞き手がお客様対応部門の人が多いということを意識しながらのお話で、先ずお客様相談が、意見・要望なのか、法的な問題なのかを分けておくことから説き起こされました。

消費者トラブルにおける法的解釈の基

本的な法律が“民法”であり、その民法の考え方が、・登場人物の能力が同じ、・契約自由の原則、・過失責任、があることであると教示されました。

民法があるにもかかわらずなぜ消費者に関わる法律がつぎつぎと作られるのかということ、を、「消費者契約法」と「製造物責任法(PL法)」を例として丁寧にお話いただきました。

法律の条文を読むことも大切だが、なぜその条文があるのかを知ることはもっと大切だとのこと指摘は、とても参考になりました。

講演の最後に、お客様相談窓口担当者への期待として、消費者法とCSR(社会的責任)の流れにのったお客様対応と情報窓口としての活用をお話いただきました。

講演後の質問で、質問者から寄せられた具体的な消費者トラブル事例について



講演中の黒木理恵弁護士

法的な解釈を極めて明快にご回答いただきました。

法律の条文を読んでもなにかよくわからないのですが、いわゆる消費者関連法に限らず、全ての法律は国民（消費者）ひとりひとりに関わっていて、なぜそのような法律ができるのかということに日ごろから関心を持っていることが大切だということを再認識しました。

（世話人：岡田英三郎）

平成17年度運営内容など承認される

—総会 & 情報交換会—

黒木先生のセミナーに先立ち、平成17年度お客様満足研究会総会が開催された。

平成16年度の事業報告、収支報告の承認のあと平成17年度事業計画、収支予算ならびに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16年度事業

・創立1周年記念講演会を兼ねた岡村久道先生による第5回セミナーを皮切りに、5月、9月、11月、3月と4回のセミナーを開催した。

事例研究会は、前年度とやり方を変更した。研究会にリーダー、サブリーダーをおかず、研究会参加の企業に会場の提供をお願いし、会場をお借りした企業にお世話をお願いした。都合6回（4月、6月、8月、10月、12月、2月）開催し、合計で24社から約100事例の発表を得、熱心に討議を行った。また、2回の情報交換会も開催した。

また、広報誌としてOM研レポートを都合3回発行した（6月、10月、1月）。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。

世話人会を土曜・休日に開催し企画等を相談してきた。

平成17年度末には企業会員57社、個人会員29名と昨年度末増加した。

（2）平成16年度収支報告&監査報告

収入の部は、会費・事業・前期繰越金を含むその他からなります。会費収入は63万9000円と予算79万円を下回りました。しかし、事業の部で、セミナーを公開とすることにより、多くの方の参加を得、収入127万4000円となり予算102万円を大きく上回りました。

以上予算合計210万800円に対し収入合計221万2562円となりました。

支出の部は、事業・経費・次期繰越金からなります。

事業の部では、予算83万2000円に対し、64万6401円となりました。

経費の部では、予算に対しややばらついた実績となりました。例えば通信費では、セミナーを公開としたために多くの方に案内を差し上げたので大きく予算を上回りました（ただしそれに見合う収入は得られた）。一方会議費、交通費は予算を下回りました。結局事業においても経費においても予算より実績が下回り、次期繰越金として、57万5411円を計上することとなりました。

・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ました。

（3）平成17年度事業計画

前年度に引き続き、セミナー、事例研究会、OM研レポートの発行を柱に、世話人会の開催を計画しています。

さらに本年より、新しい分科会「消費者関連法研究会」の発足、会員向けの消費者相談コンサルティングシステムの構築、他団体との共催事業の開催が提案されました。

・セミナーは17.5.18(水)、17.9.14(水)、17.11.16(水)、18.3.15(水)の4回、いずれも公開セミナーの予定。

・事例研究会は、前年どおり2ヶ月に1回の割合とし、17.4.13(水)、17.6.8(水)、17.8.3(水)、17.10.12(水)、17.12.9(金)、18.2.8(水)の6回を予定。

・OM研レポートは、前年より1回増の4回とする(4月、6月、10月、1月を予定)。世話人会は本年も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の検討をしていきたい。

・新規事業として、次のような3点の事業が提案された。①分科会「消費者関連法研究会」の発足、②会員向けの消費者相談コンサルティングシステムの構築、③他団体との共催事業の開催(4月5日に㈱コープ品質研究所セミナー後援実施済み、7月6日に三洋テレホンサービス㈱との特別企画など計画)。

(4) 平成17年度収支予算

・収入の部。会費は法人会員70社、個人会員40名の目標を立てて、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加させる、特別企画などを実施するなどして、前年予算より44万円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、286万円とする。

・支出の部。事業の部ではセミナー、特別企画など事業拡大に伴い支出を、

前年度より17万円増の102万円とした。経費の部では、事業拡大と会の内容を充実のために、前年度より30万円増の140万円とした。次期繰越金42万5417円を加えて前年度より約76万円増の2,855,417円である。

(5) 世話人選任

世話人として11名を選任した。また事業拡大が著しいことから、途中で世話人が増員されることも提案された。

(注：ご了承いただいた世話人と、その後の世話人会で決まった役割分担については、本レポートの別稿にあります)

以上の提案は全て承認されました。

総会、記念講演会のあと、情報交換会が開催された。セミナーのご講演をいただいた黒木先生もご出席いただきました。

ご来賓として乾杯の音頭をとっていただいた長谷川茂郎氏より、(財)日本規格協会主催「顧客満足のための紛争解決とISOワークショップ」のお話が披露されました。国際的な大きな流れでの私たちの仕事の重要性が強調され、お客様対応部門の仕事の意味合いがより明確に示唆されたと思います。

乾杯後、出席者一同名刺交換やら黒木先生への直接質問やら、昨年より多くの方の参加のなかで、内容の充実した集いとなりました。

(世話人：岡田英三郎)



交流会における長谷川氏による乾杯の発声

2. リレー談話 ～「ディスカウント」を「ストローク」～に 第6回 大和明夫氏



TA（トランザクショナル・アナリシス）」というトレーニングを受けたことがある。「交流分析」と訳され、人がどのような環境でどの人に影響を受けた結果、今日の言動があるかを分析し、どのようにコミュニケーションを取れば良好な人間関係を築くことができるかを知り、豊かな人生に資するとする、心理学を応用したトレーニングである。

「ストローク」とは、相手に対して、なでたり、優しく抱いてやったり、はいと同意したり、目を見て言うことにうなずくこと等もそうである。相手が私を受け入れてくれている、と感じて良好な関係を形成することに有効である。

「ディスカウント」とは相手に対する仕打ちというか、叩いたり、つねったり、だめと否定したり、悪口を言い触らす等で、最もひどい仕打ちは何を訴えても無視すること。これらのことをされると敵がい心や憎悪の感情を持つようになる。

最高の交流分析は、母親が赤ちゃんの泣き声だけでお腹がすいた、お尻が気持ち悪い等のディスカウントの情報を的確に分析すること。そして、授乳、おむつ交換をするという母親として赤ちゃんに対して最高のストロークをする行為である。

お客様相談に携わる仕事は相当の部分でお客様からご意見としてディスカウントを受けることになる。母親までとは言わないが、お客様の不満の原因をよく聴くというストロークを投げることを忘れずに、そして社内にはディスカウント（ご意見）をストローク（提案）として変えて、次の商品・サービスに役立てたいものである。

（お客様満足研究会世話人会計担当、元近畿コカ・コーラボトリング㈱）

3. 第12回・第13回事例研究会が開催されました

第12回事例研究会報告

4月13日（水）、弊社カネテツデリカフーズ㈱にて、第12回事例研究会を開催致しました。

今回の事例発表では、まず、㈱コープ品質管理研究所の増永様から、うどんに髪の毛が入っていたとのお申し出に対し、

メーカー担当者がお客様宅を訪問した際に、「うちの製造には女性はいないので・・・」と、暗に混入原因はお客様の不注意にあるのではない、と捉えられる発言をしたことから、その後の対応がより困難になってしまった事例を紹介頂き

ました。
私も似たような失敗経験がありますが、まずは、お申し出内容は事実として受け止めることが、なによりも大切という事例だったと思います。

この中で世話人の佐伯様より、毛髪のDNA鑑定は出来ないと思っていたほうがよい、とのアドバイスを頂きました。

お客様対応は犯人探しではなく、自社の不備を探し、お客様に感謝の言葉でお返しすることが第一ですね。

事例2として、キリンビバレッジ㈱の寺本様から、缶コーヒーを自販機で購入されたお客様より、下痢・腹痛のお申し出があり、休業補償を求められた事例を紹介頂きました。

この事例では、自販機を管理する会社と、生産メーカーが異なっていたという事情から、初期対応の段階で、お客様に対応する窓口が分かれてしまったことを反省点として紹介頂きました。

事例紹介の後に、この事例のように休業補償を請求された場合は、休業補償証明書や年間所得証明書を請求すべきです。とのアドバイスがありました。

また、お申し出内容に無理がある場合は、この事例でも紹介頂いたように、弁護士さんを窓口として対応させて頂く旨伝えることで、解決が早くなる場合もありますということでした。

事例3では、西川リビング㈱の羽生様から、事後報告書の記載内容について、過去の考え方と現在では変わってきているのではない、という考えのもと、自社の対応内容を紹介された上で、参加企業の対応内容について意見を求められました。

この提案に対する意見は大変興味深いもので、各社さんのカラーが出やすいな

と感じました。ただ共通して言えることは、文書で提出する場合は詳しい内容を書かないというのではなく、いかに分かり易く説明するか。ここに注力されていると感じました。

この事例の中で、世話人の岡田様より、漢字が多いと文全体が固くなってしまうこと。小学校4年生くらいの子供さんに説明するつもりが良いですよ。とのアドバイスを頂きました。

最後の事例では、小林製薬㈱の岡田様から、使用方法として「〇〇のような症状の方は使用しないでください」と表示しているにも関わらず使用してしまったお客様から、治療期間中の休業補償を請求され、しかもメーカーではなく、販売店に圧力をかけることによってメーカー対応に揺さぶりをかけられた事例をご紹介頂きました。

メーカー対応としては、初期段階からお申し出者の要求は拒否、補償要求に対する窓口を弁護士にすることを伝えるなどの対応を取られておられましたが、相手もそれを見越していたようで、販売店を間に挟み、販売店に圧力をかけるという、何とも手馴れたお申し出者への対応と、販売店への説得という、両面の対応をこなさなければならぬ内容でした。

結果的にこの対応終了までには約4ヶ月を要し、販売店様へも弁護士をたてるなどの対策も必要でしたが、成果として述べられたように、販売店様もお客様対応の勉強になったと、メーカー対応を評価頂けたことは、この対応が間違っていなかった証拠だと私は感じました。

余談として、弁護士費用とお申し出者の請求金額どちらが安かったか。などの裏事情も聞かせて頂き、非常に勉強になった事例研究会でした。

事例研究会は久しぶりの出席だったのですが、やっぱり勉強になりますね。これからどうぞよろしくお願い致します。

P.S. 代替品として、あれから数回「切手」による返金対応をしましたが、今のところ拒絶の言葉や困惑のお声はありませんでした。もちろん、十分なお詫びと

説明をさせて頂いた上で、かつ、会話の状態を確かめながらですが。

応対者も、お客様も、双方が満足出来る方法って一つじゃないですね。日々勉強です。

(カネテツデリカフーズ㈱)

お客様相談室 藤原正章)



(第12回事例研究会の発表者：左よりコープ㈱品質管理研究所増永和彦氏、キリンビバレッジ㈱寺本賢氏、西川リビング㈱羽生佳永子氏、小林製薬㈱岡田弘法氏)

第13回事例研究会に参加して

入社して10年、現在の業務に就いて約2年、本研究会に参加して約1年半になりますが、参加する度にお客様対応の難しさを痛感し、他社様の対応に「なるほど!」と感動しております。また、日頃の業務から離れ、何となくですが癒されている(?)自分があり、明日からも頑張ろうと気が引き締められていることも間違いありません。今回の研究会にて報告のありました全事例に関して、過去に似たような経験をしておりましたので、いやな記憶が思い出されましたが、当社での対応方法との比較をし、反省しながら勉強することができました。

カネテツデリカフーズ(株)様の事例では、社内での情報の共有化が一つの問題として挙げられていましたが、どの会社でも少なからず同様の問題を抱えているものではないかと思われます。お客様に満足して頂く為には、お客様対応部署だけの問題ではなく製造・営業・開発等の全ての部署が同じ意識でいることが重要であると考えられます

が、この切実な思いはなかなか理解され難いものであります(実際にお客様対応業務を経験してもらうのが一番の近道だと思いますが...)。少なくとも社内での連絡体制を密にする為のルール作り、関係部署とのミーティング等を定期的に行う必要がありますが、それを単なるお客様対応部署からの要望としてではなく、「お客様からの直接の声」であることを促し、危機感のようなものを感じてもらうことが大切であると思います。

ロート製菓(株)様、日本ミルクコミュニティ(株)様の事例では商品に非がある訳ではないのに、その事故をお客様がどのように受け止めたか、メーカーの立場から言う「常識」をどうすれば上手く一般のお客様に理解してもらえるが論点であったと思われます。実際のところ、その事故に関する調査内容を判り易く説明する以外に方法はないのですが、全てのお客様にご理解して頂けるものではありません。メーカーに対するお客様の反応は年々

厳しいものになっており、お客様にもはや常識というものは存在しないのではないかとさえ思うことが多々あります。「全てのお客様に平等に対応する必要がある」との意見もありましたように、誠心誠意を尽くしてご理解頂けない場合は仕方なしとして、それ以上の対応を行わない決断も必要であると思われる。また、ただ一件落着で終わらせるのではなく「お客様によりご満足して頂いた別の対応方法はなかったのか？」と常に向上心を持って取り組んでいく姿勢の重要性、さらに当日は工場見学をさせて頂いたことでもあります「お客様への啓発活動」という点に関しましても、メーカーが今後推進していかなければいけない義務であると感じさせられました。



工場見学のスタート

最後に、ご発表頂いた方々、世話人の方々、工場見学並びに会場をご提供下さいました近畿コカ・コーラボトリング(株)様、本当にありがとうございました。今後ともよろしくお願い致します。

(オハヨー乳業(株))

お客様相談室 中川 喜代延)



(第13回事例研究会発表者：左よりカネテツデリカフーズ(株)江川永氏、ロート製薬(株)奥田昌功氏、日本ミルクコミュニティ(株)遠藤敬夫氏)

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. (株)コープ品質管理研究所セミナーを後援しました

4月5日(火)コープ・イン・京都において、(株)コープ品質管理研究所主催で「第8回クレーム対応セミナー」が開催された。

このセミナーを、お客様満足研究会が後援した。セミナーの主題は「新しいタイプのクレーム」で、当会から世話人の柘田和則氏(アース製薬(株))、副代表世話人の角野久史氏(株)コー

品質管理研究所)、世話人の朝倉公治氏(ピップフジモト㈱)が講演を行った。講演後のパネルディスカッションには上記3氏とともに、司会として代表世話人の佐伯征慶氏が加わり、既に寄せられていた質問に答えるという形式で進行した。

会は120名近い参加者が集まり、熱気あふれるものとなった。

お客様満足研究会では、本年度よりさまざまな形で、他団体と共同事業を展開する予定です。

会員各位の積極的な参加をお待ちしています。

5. 役立つ知識 No.7-中央官庁の消費者相談窓口

行政サイドの消費者相談窓口としては、「役立つ知識 No.2」で紹介した、地方自治体を持つ消費生活センターが代表的なものである。

中央官庁で消費者相談窓口を設置しているのは、管見のかぎり、農林水産省と経済産業省である。もちろん他の官庁でも、国民ひとりひとりから直接の相談・問合せに応じていないというわけではないが(最近では、全ての官庁でメールによる相談・問合せにおうじているようだ)、明確に諸費者に対する窓口として設置しているのはこの2省のみである(厚生労働省では、個人からの相談・問合せは、各地の保健所で受け付けているとの考え)。

農林水産省本庁の窓口は「消費者の部屋」と呼び、各地方の局にも「消費者の部屋」あるいは「消費者コーナー」という名の窓口が設置されている。「消費者の部屋」や「消費者コーナー」では、簡単な展示や資料も置かれている。

経済産業省の窓口は「消費者相談室」と呼ばれ、本庁と各地方局に設置されている。

仄聞の限りでは、これらの窓口への相談(特にクレーム相談)は、初めての申し出は少なく、他所で埒が明かないのでワンデリングしているなかで受け付けるケースが多いようである。従って、問題が複雑化していたり、消費者が自分に有利なアドバイスをしてくれる窓口を探していることがある。

これら窓口から、相談内容について事業者に問合せなどがゆくことがあるが、中央官庁の窓口といっても、自治体の消費生活センターからの問い合わせに対すると同様に対応すればよい。

6. 事務局からのお知らせ

新しい役員

6月11日世話人会にて、先の総会で承認いただいた世話人の中から以下の通り役員を選しました。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、レッドハート㈱）

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：栢田和則（個人会員：アース製薬株式会社）

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：ビジョン株式会社）

藤原正章（個人会員：カネテツデリカフーズ株式会社）

本年度事業拡大にともない、下記の3名の方に世話人としてお手伝いいただくことになりました。

世話人：岩沢清秀（個人会員：元 松下電工株式会社）

野口昌則（個人会員：元 株式会社デサント）

山田光高（個人会員：元 キリンビバレッジ株式会社）

いずれも消費者相談のベテランです。なお、本会の創立に貢献されてきた久保田義隆氏（個人会員：有限会社秀味）は、家業の繁忙にともない、世話人辞退の申し入れがあり、了承されました。

今後の予定

特別企画「社外との電話対応」2005年7月6日（水）三洋テレホンサービス㈱

第14回事例研究会

2005年8月3日（水）京都生協会館

第9回セミナー「失敗事例に学ぶ難クレーム対応」（公開）

2005年9月10日（金）大阪薬業年金会館

その他10月以降の予定は、総会報告のなかにあります。ご予約ください。

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。

新しい事業を立ち上げました

1) 「難クレーム処理対応110番」

難クレームなど難しい対応をせまられたときや相談先がわからないときなどに、経験の深い人のアドバイスを得るシステムをOM研内に立ち上げました。

2) 分科会「消費者関連法の研究」

消費者に関わる法律は、毎年めまぐるしく変わっています。会社で早めに対応できるように、研究をすすめます。

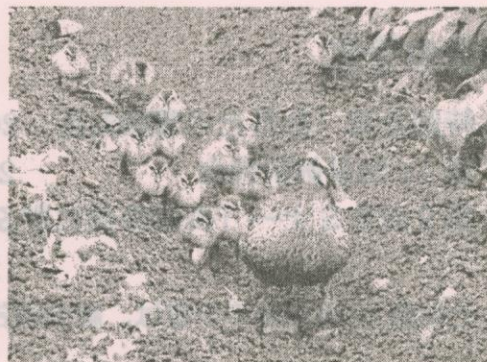
いずれも別途案内状を用意しましたので、ご参照ください。

有用な情報

- 1) 「CSRを考えるシンポジウム」
 無料
 日時：7月8日（金）14時～
 場所：（社）関西経済連合会 会議室
 主催：大阪府消費生活センター
 問合せ先：06-6945-0711（大阪府消費生活センター）
 詳細&申込み用紙：<http://www.pref.osaka.jp/shouhi/>
 2) 『消費生活用製品の誤使用事故防止ハンドブック』
 独立行政法人 製品評価技術基盤機構（NITE）
 定価：1,000円
 政府刊行物サービスセンターまたは官報販売所、一般書店での取り寄せ

編集後記：

私の住まいの近くに国の天然記念物に指定されている深泥池があります。この池の浮島は人の立ち入りが禁止されているせいでしょいか、4月から8月にかけて、マガモやマルガモが産卵期を迎え、コガモを連れた親が泳いでいたり、道を歩いている風景によく出合わします。池に帰れなくなったコガモを近くの人が協力して池に返している姿を見るとほっとします。それでも日に日に連れているコガモが減ってきます。自然の摂理でしょうか。人為的なものがなければよいのですが。



去る4月25日JR宝塚線で大事故が発生しました。いよいよJR西日本とマンション住民の補償交渉が始まりました。会員の皆さまも、事故補償のあり方の勉強になるとおもいますので、その経過・結果にぜひご注目ください。

紙面の都合で、“トップに聞くお客様満足”を休載させていただきます。

前号の「第8回セミナー」の感想文をお寄せいただいたのは、大和明夫氏（元近畿コカ・コーラボトリング㈱）でした。記載漏れをお詫びします。（〇）

お客様満足研究会だより「OM研レポート第8号」

2005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