

お客様満足研究会だより

OM研レポート

第9号 (2005年8月25日発行)

第9号の主な記事内容

1. リレー談義—お客様満足と私 (第7回)
2. トップに聞くお客様満足Ⅱ—カタギ食品㈱
3. 第14回事例研究会が開催されました
4. 特別研修会—社外との電話対応
5. 役立つ知識No.8—食品安全総合情報システム
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7回 清水 孝彰氏 ～クレーム対応は、根気比べ～



今年は例年になくヒートアップした夏でした。極めつきは、テレビ初出演という、思いもかけないできごとでした。出演のいきさつはさておき、生番組の短い時間枠の中で、どれだけ自分の思っていることが取り上げられるかということが関心事でした。全体の方向性としては、あくまで、悪質なクレーム者に益にならないよう、また、まじめな消費者へは企業はきちんとした対応をしているということを基本に、事前の打ち合

わせをして臨みました。

清水 孝彰氏

ご覧頂いた皆さんの感想はいかがでしたでしょうか。好意的な感想を何人かの方から頂き、胸をなでおろしているのですが...

この番組の中で、最近のクレームの傾向の一つとして、責任転嫁型を取り上げてもらいましたが、本当に自分のことを棚にあげる傾向の次のようなクレームが、あとを絶ちません。

- ① 本当は自分が金品目当てを⇒自分はいいいけど、他のみんなが。
- ② 自分の不注意を⇒自分には責任はない。
(つまずいて転んだら、「靴が悪い」「道路が悪い」)
- ③ 自分で判断するところを⇒企業に答えを言わせる。
(賞味期限切れの商品を飲んでも良いか)
- ④ 自分の非常識を⇒商品に問題があるのが当然。

(生ものでもカビも生えてはいけない、腐ってもいけない)

⑤ 自分の体調変化、年齢による変化、環境の変化を⇒頭から、商品が原因と決めつけ。

(整髪料を変えたら、髪の毛が抜けてきた。円形脱毛症になった)

⑥ 自分の生活態度を⇒商品に原因を求める。

(化粧品で肌荒れ。聞くと、夜更かし、偏食者)

相手は、自分は間違いないと思って主張、しかも一方的に自己主張ばかりするので、対応するわれわれとの根気比べとなります。

わたしは、

○理不尽な要求には相談室は毅然と拒絶する。許すとその人に甘い汁を吸わせることになり、常習者になりかねない。

○理不尽な要求には、組織をあげて防衛する。

○お金目当てではなく、まじめな気持ちでのお申し出は、きちんと対応する。

きちんと対応しない企業は、消費者から切り捨てられる。

○クレームを言うのは普通の人には勇気がいる。

一般的に消費者は弱者であるのは間違いないのだから、相手は勇気を奮って言ってくださっているとの感謝の気持ちをもって、誠実に対処する。

○クレームは企業を良くするために必要な情報。そうした、クレームを寄せてくださる消費者に対する思いやりは、企業サイドに、より必要。

○思いやりをもって接すれば、おのずと道は開ける。

といった、基本のものさしでぶつかるのが良策と、ペットフードの輸入販売会社の相談室で、今日も朝からがんばっています。

(お客様満足研究会世話人 清水孝彰:レッドハート様)

当会世話人(事務局長)清水孝彰氏 関西テレビに生出演!!

OM研会員の各位には、ハガキで連絡させていただきましたが、上述されているように、当会世話人(事務局長)清水孝彰氏は当研究会の名で、8月9日(火)関西テレビの番組「痛快エブリデイ」(午前9:55~11:05)に、タイトル“気になるワード「誠意を見せろ!商品トラブル・クレーム術」”に生出演されました。

この番組では、清水氏が出版された『誠意を見せろ!クレームにみる武士道精神』(クリエイツかもがわ、2004)をベースにした映像やメーカーにクレームをつける際の心得が紹介されました。

番組を取り仕切る桂南光やピーコなど多士済々の多弁な出演者と同じテーブルで落ち着いた氏の姿勢が印象的でした。(岡田記)

トップに聞くお客様満足 II

～カタギ食品株式会社～



トップインタビューの第2回は、カタギ食品㈱さまで。副代表世話人の岡田英三郎と世話人の大和明夫が、寝屋川市にある本社を訪問しました。

建物に入ると胡麻特有の良い香りがし、社長になってちょうど1年というフレッシュな高田直幸社長にお迎えいただきました。

Q：カタギ食品という会社と商品についてご紹介ください。

A：滋賀県大津で食品・酒類の卸業を営み、一時期満州に移りましたが、終戦後大阪の天満で店を再開しました。当時は例えば胡麻でいえば、洗

カタギ食品㈱
取締役社長 高田直幸氏

い胡麻を小分けで買って、家庭で煎り胡麻にしたり、すり胡麻にしたりして食卓で利用されていました。そこで、煎り胡麻やすり胡麻を小分けして販売すればご家庭でもっとご利用いただけるのではないかと考え、昭和38年に現在地に胡麻の加工工場を建設しました。その頃から少しずつ胡麻加工製品の専業メーカーにシフトしました。

胡麻は年間約15万トンが輸入され、約8万トンは油となり、残りが加工製品となります。当社では年間約6千トンを使用しており、家庭用が80%、業務用が20%です。洗い胡麻、煎り胡麻、すり胡麻、練り胡麻、他食品との混合製品の順に加工度が高くなり、最近では時代の流れでより加工度の高い商品が増えています。とは言え、当社は胡麻自体の品質に強くこだわり、私がずっと原料胡麻の購入に関わってきたこともあり、自ら海外産地にも頻繁に足を運んでいます。中南米などでは胡麻の産地が珈琲豆の産地と近く、その品質管理手法も大変参考になります。

Q：お客さま満足という点ではいかがですか？

A：当社ではISO9000を取得しています。そのなかに「ユーザー満足（顧客満足）」という項目がありますが、これをどのようにとらえるか難しい問題です。

胡麻は健康に良い食品であると広く知られていることもあり、おかげさまでご利用いただいたお客様から、感想やお礼状をたくさんいただきます。これらを冊子として配布したこともあります。またお客様からのご要望で、胡麻料理の冊子や胡麻の種子を差し上げたりしています。これは大変評判よく、日に2～3件のご請求があります。胡麻に関するさまざまな話題を掲載した冊子なども含めて数種類の冊子を発行しています。

Q：お客様と大きなトラブルになったことはありませんでしたか？

A：幸いこれまではそれほど大きな問題はありませんでした。一番困るのは「以前と味が違う」というお申し出です。対応によっては、長年のお客様を失うことになってしまいますから……。

お客様の声は、1996年に設置した「お客様室」で一括して受けています。

Q：胡麻の食文化は世界中にあるのですか。

A：やはり東アジアが中心です。韓国では日本の約2倍消費されています。しかし、胡麻が健康に良いことは欧米の人にも良く知っていて、胡麻を利用した色々な商品があるようです。また、栽培や品質などに関する学術的研究も行われており、日本でも大学や企業などから会員を募り「日本ゴマ科学会」という会がつくられ活動しています。

Q：本日は長時間ありがとうございました。（岡田記）

カタギ食品㈱さまのホームページ ; <http://www.katagi.co.jp>

3. 第14回事例研究会が開催されました

第14回事例研究会参加報告

第14回事例研究会は、8月3日、参加者30名近くの盛況な中、京都せいきょう会館で行われました。猛暑の為クールビズで参加させて頂きました。私自身、事例研究会に参加してからほぼ2年間になりますが、業界が違っても各社とも自分達と同じような悩み・苦勞をしている中で最適な方法を見出して日々努力し向上されている姿を見て、毎回刺激を受け、また明日からの活力が湧いてきます。本当に感謝しています。

事例1は、大幸薬品㈱佐藤様から、長期に渡って同一人物から製品パンフレットがほしい、との問合せが頻発し、対応に苦慮された事例の発表でした。私どもでもしばしば似たようなケースに遭遇しますが、何度も同じ方からのご質問や要望が特に理由なく重なると何か目的をもった異常者と認識してしまいます。悪意がなければ満足して頂ける対応をしたいところですが、知的障害者の場合はどうか、また新たな悩みを抱かされるケースです。私共では原則として、販売店様用資料なのでお渡しできないとお断りすることがありますが、お客様の真意をつかんで適切な対応をしていくにはどうしたら良いか、よく考えさせられた事例でした。

事例2は、福助㈱上原様より、商品クレームの対応への苦情、いわゆる2次クレームの対応事例を発表して頂きました。対応不満に陥った場合、対応した本人は

挽回しようと焦り、あり地獄のようにさらに悪化していくのを（自分を含めて）時々見てきました。この事例でもメール返答内容を（そのお客様の視点がわかる）別の人が見て修正をする事でお客様に誠意を感じて頂けたということですので、なるほど、と思いました。お客様があまり話さないタイプで具体的な要望がない場合は、こちらから提案していく方がうまく行く、ということも納得させられました。基本はお客様の声をしっかりと聞くところから始まると思いますが、性格や特徴を捉えて臨機応変な対応が必要である事は大変勉強になりました。

事例3は、アース製薬㈱川人様より、あわやPLかという事例でしたが、警察署ではたまたま偶然発生したという認識のところ、お客様から費用負担の話があって折り合いがつかず販売店から社内規定以上の負担を要求された事もあって苦慮された事例でした。最終的に折合いをつけられたのには感服しました。一方で、公平性を重視する事、また見舞金の範囲を越えると裁判で不利になる事がある等対応の理由を明確にして営業側に協力を図り販売店に納得してもらう方法もあり、私共もそうしてきた事を改めて認識しました。顧客との意識のギャップをどのようにして埋めていくか、考えさせられた事例でした。

これらの事例から、お客様の真意をいかにしてつかんでいくのか、そして公平

性を保ちながらお客様満足をいかに実現するかをよく考えながら、これからの対応に生かして行きたいと思えます。

その後の情報交換会では、8月の大変暑い最中でしたのでビールは特においしく、この日も多くの方との出会いがり、大いに盛り上がりました。この情報交換会では、いつも心癒されます。

最後に、当日の会場をお借りし、その後の情報交換会もご準備頂いた京都生協様に心よりお礼申し上げます。また、当会の世話人の方々を始め、参加者の皆様に深く感謝致します。これからもよろしくお願いいたします。

(ロート製薬㈱お客様サポートセンター
奥田昌功)



(第14回事例研究会発表者：左より大幸薬品㈱佐藤茜氏、福助㈱上原果弥氏、アース製薬㈱川人展子氏)

4. OM 研特別企画「社外との電話対応」好評裡に終了！

ITの発達とともにお客様からのお申し出も多様化してきたとはいえ、基本は、「電話対応」です。その成否が、そのままお客様対応の成否につながると言っても過言でないほど大切です。

そこで、OM研では、去る7月2日(水)の午後1時から5時にわたって、34名の参加のもと、三洋テレホンサービス㈱のご協力のもと、特別研修企画として、「社外との電話対応」を開催しました。

ご指導いただいたのは、同社の小堀課長で、電話対応のABCを、豊富な経験と実践で得た具体的な知識で、わかりやすくリードしていただきました。直ぐに役立つロールプレイングも行われ、大変有意義な1日でした。

今回の研修の内容は、電話対応の心得(正確・迅速・丁寧がモットー、対応ワースト5、メラビンの法則、敬語の使い方...)についての説明及びそれを踏まえてのロールプレイングでした。

OM研では、今後より難しい対応を見据えた研修も企画してゆく予定です。(野口記)

5. 役立つ知識 №8 - 食品安全総合情報システム

内閣府食品安全委員会は、日本における食品摂取による健康への影響について評価を行う政府機関です。

開催の予定です。

有用な情報

大阪コスモスクエアのATC（アジア貿易センター）の11階には、「グリーンエコプラザ」があります。

グリーンエコプラザでは、環境問題が中心ですが無料で（勿論有料でも）、セミナーが開催されています。しばしば、CSR（企業の社会的責任）やSRI（社会的責任投資）などのセミナーもしています。

ホームページ：<http://www.ecoplaza.gr.jp/intro/access/index.html>

お詫びとお知らせ

「OM研レポート第8号」において、新しい役員を紹介しましたが、総会で承認いただいた

世話人：小幡正宏（個人会員：小林製薬㈱）の氏名が抜けておりました。

お詫びして追加訂正します。

編集後記：

本誌をお読みの会員のみなさんは、自分の血液型をご存知のことでしょう。さらに、いわゆる血液のA、B、O、AB型が人の性格を決めているという話もご存知でしょう。しかし、このような話が日本だけで流布していることをご存知でない方は多いようです。すなわち血液型が性格を決定するという説は全く科学的な根拠を持っていないのです。私は、談笑の場で血液型性格の話しが出ると、話題をずらせるか、静に席を立ちました。

村上宣寛『「心理テスト」はウソでした』では、血液型性格決定説が全く科学的根拠を持っていないことを明確に立証されています。

私は外出時には、バッグの中に血液型（ABO型とRh型）と既往症を記載したメモを入れています。自分に降りかかるリスクをヘッジするためです。

お客さま対応の仕事においても、大胆にしかし常にリスクヘッジを考えて行動することが大切ではないでしょうか。それリスクマネジメントです。

お客様満足研究会だより「OM研レポート第9号」

2005年8月25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

食品安全委員会は、本年8月に「食品安全総合情報システム」を公開・提供しました。

内容は、① 食品安全委員会の会議資料、② 調査事業報告や参考資料、③ 食品安全関係の国内外で収集した情報、④ ①から③データの横断的な検索です。

本システムの考えかたと使い方は

<http://www.fsc.go.jp/jyouhou/searchhelp.html>

に掲載されています。また問合せ先は、電話03-5251-9218(食品安全委員会)です。

実際のウェブサイトは

<http://www.ifsis.fsc.go.jp/fsilv1/do/FSILogon>

です。

筆者は実際場面で使用したことがありませんので、使い勝手がよいかどうか保証の限りではありません。どなたか実際にお使いになった方があれば感想をお寄せください。

6. 事務局からのお知らせ

今後の予定

第10回セミナー「失敗事例に学ぶ難クレーム対応」(公開) 申込み受付中!!

2005年9月14日(水) 大阪薬業年金会館

第11回セミナー「難処理クレーム ア・ラ・カルト(仮題)」(公開)

2005年11月16日(水) 大阪薬業年金会館

セミナーは事前申し込みが必要です。奮ってご参加ください。

第15回事例研究会

2005年10月12日(水) ビップフジモト(株)

第16回事例研究会

2005年12月9日(金)

近畿コカ・コーラボトリング(株)研修所

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。相談は勿論無料です。

当面メールだけの受付です。メール先: higasa-kaori@kyoto.co-op.jp

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。

既に10数名の方から参加の通知をいただいております。近々第1回目の研究会を