

お客様満足研究会だより

OM研レポート

第13号（2006年9月20日発行）

第13号の主な記事内容

1. リレー談義—お客様満足と私（第10回）
2. 第19回および第20回事例研究会が開催されました
3. 第2回消費者関連法研究会が開催されました
4. 役立つ知識No11—NITEの事故収集制度
5. 事務局からのお知らせ

1. リレー談義—お客様満足と私—第10回 朝倉 公治氏 ～お客様相談歴15年 話せば「わかる」から話せば「かわる」～

永かったような、短かったような。日々失敗の経験（失敗は最高の宝なり）により現在の自分がありますが、あっ！と言う間の15年と言う感じがしています。

さて、お客様相談室は、お客様と直接対話の出来る唯一の部門であり、自社にとって大きな利益をもたらす重要な部門でもあります。したがってお客様との対話は、対話の良し悪し、完結の良し悪しにより、顧客満足に大きく関わってきます。

私たちお客様相談室は、製品の効果や取扱に不満足等で、二度と当社の製品を買うまいとおっしゃるお客様に対して、再び当社の製品をお買い求めいただくためには、最大の努力をしなければなりません。効能や効果、取扱の説明を行い理解（＝わかる）していただけても、続けてご使用いただけなかったり、当社の製品を再購入いただけない完結では、お客様にとっても自社にとっても不幸なことです。

理解の上に、再び当社を気に入っていただける対話、すなわち「話せばかわる」【嫌いから好き】に変わっていただくことが大切と考えています。

「話せばわかる」から「話せばかわる」へ。

私たちは、お客様ご自身が変わっていただく対話を心がけ、毎日「ありがとう」の一言を励みに日々の業務に取り組んでいます。

（お客様満足研究会世話人 ピップフジモト株式会社 お客様相談室）



2. 第19回および第20回事例研究会が開催されました

第19回事例研究会参加報告

第19回事例研究会が6/14(水)、ピップフジモト(株)様で開催されました。

私はこの会の参加は4回目となりますが、今回は参加者がとても多く、なかでも女性の参加者が多かったのが印象的でした。

各企業様の事例発表を、「弊社ではどのような対応をするだろうか」と考えながら聞かせて頂いており、とても勉強になります。

まず初めにロート製薬(株)様より、「外皮用剤での副作用対応でのトラブル」についての発表がありました。受診されたお客様への会社側の負担額は(治療のどの段階まで会社が負担するのか)ということについて意見が交わされました。通常このような副作用による症状は1週間ほどで治まる場合が多いようですが、この事例では約1ヶ月間の治療費を負担したとのこと。因果関係が不明のため、本来負担の必要はないが、製品を購入して頂いたお客様への誠意として、お見舞金という形で負担されたようです。弊社では、お客様のお身体に異常があらわれて受診していただく云々、ということはありませんのようですが、お客様のお申し出に対し、代品対応や返金対応など、どこまでさせて頂くのが適切か、あらためて考えさせられる内容でした。

次に発表して下さったのは参天製薬(株)様です。「目薬使用後、目の周りが

赤くなり、痛みとかゆみを感じる。どうしてくれるのか？」というお申し出に対し、販売店(薬局)からの情報を早い段階で得ることが出来、クレーマーであることが判明。そのおかげで毅然とした対応が出来た、との内容でした。ロート製薬様での事例とも似ているのですが、お客様に医師による診察をお勧めした場合、会社がどこまで負担をするのか、ということによって様々な意見が出ました。基本的には初診料のみ、「商品に欠陥がなければそれ以外は払いません」が基本であるとのことでした。

次に、カネテツデリカフーズ(株)様は、「揚げ蒲鉾に虫付着」という事例を発表してくださいました。説明不足でお客様に不信感を抱かれたのが残念だったとのこと。それに対し、「クレームは迅速に処理することも大事だが、正式に文書が揃ってから報告にするなど、誠実な対応をすることが何よりだ」との意見が出ました。また、「製造段階で混入したのではない」ということだけをきっちり言えば、どこで入ったかを特定する必要はない、というご指導もありました。ちなみに医薬品の場合は、密閉して販売することが原則のため、その状態で虫の混入が発見された場合は、製造段階に問題があると考えられ、全品回収するとのことでした。

また、この事例ではメーカーだけの対応が必ずしもよいのではなく、販売店など関連するところとの連携や、あちこ

ちから寄せられる情報の聞き取りが非常に重要であることを実感いたしました。

最後に、UCC上島珈琲（株）様から「頂き物のギフト製品が賞味期限切れだったので交換してほしい」との事例発表がございました。食品を扱う企業様ではよくある事例だそうです。UCC様をはじめ、他社様でも、交換等の対応はメーカーではなく販売店がする、との意見が多くありました。ギフト商品だと、受け取った方には販売店がわからない、流通・販売・お客様サイドのどこで賞味期限が切れたかわからない、など不明瞭になってしまう点が多いということで、とても苦慮されているようです。皆様も同感といった感じでした。

情報の活用について、という質問に対

しても各企業様からたくさんの意見を聞くことができました。より効果的に社内にお客様の声をフィードバックできるかは、私たち相談員の大切な役目のひとつであることを実感いたしました。

この会では様々な分野の事例を聞くことができるので楽しみにしています。分野が違うため事例の内容は弊社と全く異なるものもありますが、対応の仕方などは共通しているところが非常に多くあります。今後もよいところをどんどん吸収し、お客様にも安心していただける相談員になっていけたらと思います。まだまだ未熟ではありますが、今後ともよろしくお願い申し上げます。

（西川リビング（株） 小原奈津美）



第19回事例研究会の発表者；左から奥田昌功氏（ロート製薬（株））、住野直子氏（UCC上島珈琲（株））、大澤由起子氏（参天製薬（株））、江川永氏（カネツゲリカフズ（株））

第20回事例研究会参加報告

第20回事例研究会は、8月9日（水）の午後より、京都市烏丸のせいきょう会館にて行なわれました（参加人数30名）。私個人としましては2回目の参加なのですが、今回の研究会は以前にも増して、たいへん熱のこもった研究会だったように思います。特に、事例発表をしていた4名の方々の、日頃のお客様対応

に対する熱い思いに深く感銘を受けました。それと同時に、自分の普段のお客様対応を振り返り、改めて身の引き締まるような思いがしました。このように、参加者にとって大きな刺激を与えてくれる事例研究会が、今後とも継続的に開催されることを心より期待しております。

以下に、発表いただいた各事例に対す

る感想を述べさせていただきたいと思いま

1>小林製菓(株) 安藤様

- ・ 内容：栄養補助食品の店頭回収に対する苦情（社告の掲載、及び製品の安全性に対する説明の計2点に関して、再三要求される）。
- ・ 感想：同じ内容の要求を、様々な社内部門に行なうことによって、そのうちに間違った対応をすることを待っているかのようなタイプの苦情申出者であったとのこと。弊社では、過去にもあまりこのような事例が無かった為、その対応方法については学ばせていただくところが大きかったです。

<事例2>大幸薬品(株) 佐藤様

- ・ 内容：止瀉薬を服用し、更に症状が悪化したとの苦情（保健所にも苦情を申し出でされた）。
- ・ 感想：発表の中で、「お客様のみなさん、申し出でのあった販売店の不安を解消できるような対応が今後は必要であると感じた。」という点に、深く共感いたしました。やはり弊社でも、さまざまなルートの販売店様・代理店様のお力をお借りしなくては不可能な状況です。今後とも、苦情が発生した場合には、極力、販売店様などの不安を軽減していくよう努めていきたいと思いました。

<事例3>川本産業(株) 上野様

- ・ 内容：お客様相談窓口の組織・体制に関するご説明と、日頃のお客様対応時のエピソードに関して。

- ・ 感想：毎日、非常に楽しくお客様対応をなさっているとのことをお聞きし、非常に元気をいただいたように感じました。一般的に、原則、電話でのお客様対応の仕事というものは、難しい上に疲れることも多いものです。上野様のように、明るく楽しく仕事ができるよう、私ども弊社でも頑張っていきたいと強く思いました。

<事例4>麒麟ビバレッジ(株) 寺本様

- ・ 内容：販売されている飲料を飲んだところ、体調が悪くなったとの苦情（同一業界内でも有名な特定人物からの複数回にわたる苦情）。
- ・ 感想：苦情に対して、つっぱねようと思えば（厳しく対応しようと思えば）それも可能なお客様に対し、親切・丁寧な対応を心がけておられる点に、深く感銘を受けました。発表の際に、寺本様がおっしゃっておられた「またか！と思っても親切に対応すればいいんです。それが、口コミで麒麟ファンを増やすことにもつながりますから。」というスケールの大きなお言葉には、深く共感いたしました。弊社でも、対応に必要な経費的概念を大事にしていきながら、できる限り懐の広いお客様対応を心がけていきたいと思いました。

また、午後5時半からは、情報交換会も行なわれ、参加者の皆様におかれましては、名刺の交換、及び活発な意見交換をすることができ、たいへん有意義な時間を過ごすことができましたと思います。また当日は、「さすが8月の京都だ！」という

程の暑さだった上、午後からの熱のこもった研究会での心地よい疲れのせいもあり、「こんなうまいビールは久しぶりだ!」と思わず微笑んでしまった自分を思い出します。

最後になりましたが、当日の会場をご提供いただきました京都生協様に深く感

謝を申し上げますとともに、世話人の皆様方、ご参加なされた皆様方にもお礼を申し上げます。たいへん有意義な一日を過ごさせていただきました。本当に、本当にありがとうございました。今後とも何とぞよろしくお願い申し上げます。

(コクヨビジネスサービス(株)真木和彦)



第20回事例研究会の発表者；左から安藤利治氏（小林製薬(株)）、佐藤茜氏（大幸薬品(株)）、寺本賢氏（麒麟ビバレッジ(株)）、上野宗治氏（川本産業(株)）

3. 第2回消費者関連法研究会が開催されました

第2回消費者関連法研究会

京都せいきょう会館の会議室をお借りして、第2回消費者関連法研究会を7月19日に開催しました。

今年度の研究会は製造物責任法（PL法）を中心に勉強することにし、今回が施行されて11年になるPL法の条文を概観しました。

たまたまP社のガス湯沸かし器の事故がメディアで大きく取り上げられており、これも題材に、PL法施行当時と10年経った今日とでの製品事故に対する社会の反応の違いをも話題に乗せながらの勉強となりました。

また、最近の中央官庁から出されている情報やパブリックコメントを見ながら、行政サイドの動きを見ました。

出席者は7名と少人数なので、終始和気あいあいと勉強を進めることができました。

本研究会への参加を希望される方は、事務局にご連絡ください（その際連絡先にメールアドレスをお忘れなく）。

4. 役立つ情報No.11 - N I T Eの事故情報収集制度と 「製品安全情報マガジン」

「独立行政法人製品評価技術基盤機構」は舌を噛みそうな名前ですが、通称N I T E（ナイト：National Institute of Technology and Evaluation）と呼ばれています。

当レポート第8号で紹介した『消費生活用製品の誤使用防止ハンドブック』の発行者です。

N I T Eは元来経済産業省（旧通産省）の技術部門の一組織でしたが、行政改革によって現在の組織に改組されました。N I T Eの重要な役割の一つが消費者の安全・安心であり、具体的な方法として「生活安全分野」が担当する「事故情報収集制度」の運営があります。「事故情報収集制度」とは“暮らしの中で起った製品事故情報を集め”、“集めた事故情報を調査し、その結果を公表して製品事故の未然・再発防止に役立て”、“必要な場合、経済産業省から行政上の措置を講じ”る制度だとされています。

N I T Eでは、本制度の趣意を生かすために「製品安全情報マガジン」を発足させました。製品事故に関わるさまざまな有用情報をメールで無料配信しています。登録しておけば、2週間に一度自動的に配信されます。

OM研の会員の皆さまも登録されてはいかがでしょうか。

<http://www.jiko.nite.go.jp/psm>

（N I T Eホームページの製品安全分野に登録するところがあります）

5. 事務局からのお知らせ

今後の予定

第15回セミナー（公開）

2006年11月8日（水）午後1時～ 大阪薬業年金会館

テーマ未定

第21回事例研究会

2006年10月11日（水）参天製薬（株）

第22回事例研究会

2006年12月8日（金）近畿コカコーラボトリング（株）研修所 交流会も行います。

第3回消費者関連法研究会

2006年11月日時・会場京都せいきょう会館（予定）
本年度はPL法を中心に勉強します。

事例研究会も消費者関連法研究会も事前登録が必要です。消費者関連法研究会はメールでの連絡になりますので、メールアドレスも登録ください。

ご利用ください！！

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

有用情報

本レポート第10号「役立つ知識No.9」でご紹介した「苦情クレーム博覧会」が今年も開催されます。昨年はお知らせが遅かったのでお役にたてなかったかもしれませんが、新規商品開発に役立つかもしれません。ぜひ一度ご覧ください。

お詫び

- ・ 今号は「トップに聞くお客様満足」を休載させていただきます。
- ・ 前号で総会の総合司会者を山田光高氏と書きましたが、岩沢清秀氏（世話人）の誤りでした。お詫びして訂正します。

編集後記：

編集子は、あるボランティア団体で高齢者や心身に障害のある方にパソコン操作をする活動をしています。

9月の初め3日間にわたり、目の見えない、耳の聞こえない、肢体に障害があるなどの人を対象とするPCボランティアの指導者研修を受講しました。特に印象に残ったのは、全盲の若い女性講師によるPC操作についての講義でした。キイ操作はもちろんブラインドタッチですが、マウスのポインターが見えないので、音声（「XP Reader」というソフトを使う）を頼りに必要なキイタッチ操作するというものです。講師の方によると随分と使い勝手もよくなってきたとのことでしたが、不慣れな小生には大変でした。例えばデジタル音声聞き取りにいくとか、マウスなしのショートカットキイ操作を覚えきれないなどでした。でも大変よい経験をしました。早速今月からある施設でサポートにゆきます。

講師のお話では、ホームページの中では視聴者障害の方のことをまったく考慮していないものが多いとのことでした。皆さんの会社のホームページも一度見直されてはいかがでしょうか。（〇）。

お客様満足研究会だより「OM研レポート第13号」

2006年9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