

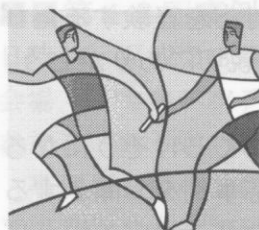
お客様満足研究会だより

O M 研 レ ポ ー ト

第32号 (2011年6月30日)

第32号の主な内容

- ・リレー談義＝お客様対応と私 (第29回)
- ・第32回OM研セミナー (於；大阪薬業年金会館)
- ・第48回事例研究会報告 (於；大阪薬業年金会館)
- ・総会ならびにセミナー (於；大阪薬業年金会館)
- ・今！話題の本「失われゆくものの記」
- ・事務局からのお知らせ

第29回リレー談義
「お客様対応と私」大幸薬品株式会社
品質保証部 佐藤茜

私がお客さま相談対応に携わることになったきっかけは、「興味あります」と言ってしまったことからでした。当時、大学卒業が間近に迫り、いまだ就職の決まらない私は合同企業説明会に参加していました。たくさんあるブースの中で、ラッパのマークが目にとまり、大幸薬品の企業説明を聞くことにしました。説明が終わった後、当時の人事担当者から「お客様相談係に興味ある？ちょっと隔離された部署だけど」と手招きされ、思わず「興味あります」といってしまったのです。「お客様相談」と聞くと毎日お客様に無理難題を言われたり、怒鳴られたりするつらい部門というイメージがありました。しかも「隔離されている」ようだし、もし決まってしまうたらがんばってやっていけるのか・・・と選考が続くたびに不安が募るばかり。何とか内定をいただき、入社式当日の待合室。配属部署は事前に聞かされていなかったもので、置かれていた名刺に書かれていた「お客様相談係」の文字をみて、やっぱりーと思ったのでした。

弊社製品「ラッパのマークの正露丸」がおなじみですが、「正露丸®」は、日露戦争開戦2年前の明治35年(1902年)に「忠勇正露丸」という名称で売薬免許を取得後、来年で110年目を迎えます。当時は、衛生状態の悪い外地において兵士の戦死より病死の方が多いという状態でした。ドイツから入ったクレオソート(現在は名称を変更し、木クレオソート)を、万能薬として生薬末で練って丸薬にし、兵士が戦地に携行して服用できるようにしたのが「征露丸」です。商品名は、日露戦争開戦前という時代背景から、ロシア(露国)を征伐することと、将兵の士気高揚の意味を併せて命名されたと言われています。その効き目の確かさから、日本国内において常備薬として愛用(常用)されるようになりました。その後「征露丸」から「正露丸®」と名前を変えて「胃腸薬」として現在に至ります。

最近では、気になるものにシュッと吹き付けるタイプのクレベリンスプレーとお部屋にポンと

置くタイプのクレベリンゲルを発売いたしました。主成分の二酸化塩素の特異的な酸化作用により、ウイルス、菌、においの成分を除菌消臭します。冬場はノロや季節性のインフルエンザの流行によりお問い合わせは増えますが、一昨年の新型インフルエンザの流行により、1日のお問い合わせが普段の5倍になることもありました。

現在、弊社お客様相談係では年間約1万件のお問い合わせをいただきます。年々お問い合わせは増加傾向にあります。

お客様対応業務に携わりもう7年が経ちますが、お客様対応に抱いていたイメージは始めとずいぶん変わりました。

お客様は悪い人ばかりでないこと（笑）。「正露丸®」は発売からの歴史も長いので、長年愛用いただいているお客様が多く、感謝のお言葉も多くいただきます。社内では「隔離されている」のは部屋の構造だけで、品質や製品開発、企画などの各部門との連携がとても重要であること、製品をお使いのお客様の感想を直接お聞きできること、それを更なる製品改良や新商品の提案につなげられること。ただ謝るだけの部門ではなかったのです。私も一步会社から外にでれば一消費者ですが、お客様相談に電話をかけることはほとんどありませんでした。お客様は時間や労力を割いてお電話をくださっているのです。いただいたご意見はとても大切に扱わねばと思いました。

これまで、製品知識を深めることで精一杯でしたが、さまざまなお申出の対応を経験するたびに、自分の視野がとても狭いものだったことに気付きました。時にいただく「親切にありがとう」の言葉に胸が熱くなることもあります。

お客様とのやりとりがうまくいかず怒らせてしまうなど失敗も何度とあり、くじけそうになることもありましたが、お客様満足研究会に参加させていただき、他社様の対応事例をお聞きすることで、同じ悩みであったり、違う側面からの対応であったり、大変勉強になり、対応の幅が広がりました。そして、上司や周りの方の理解と励ましがあり、今までやってこられたと思います。

現在、お客様のご要望やご意見を製品の改良や新商品の提案にスピーディーに対応するため、お客様対応システムの新構築に取り組んでいます。関連部署と連携を深め、お客様満足度を高めるよう、これからもがんばっていく所存です。

★★★大幸薬品工業株式会社一口メモ★★★

代表者；代表取締役会長・柴田 仁 代表取締役社長・柴田 高

本社；吹田市内本町3-34-14 海外；台湾、香港に現地法人を、中国には駐在所を設置
創立；1946（昭和21）年11月 資本金；111,529千円 売上；8,816,433千円（2010年）
従業員；225人 事業；＜健康社会の「ないと困る」を迫及する＞をスローガンに、お馴染みの正露丸を中心とする医薬品事業と感染症に対応する感染管理事業を展開している。

▼▼第32回OM研セミナー▼▼

日 時；2011年3月18日（金） 13時～16時30分

場 所；大阪薬業年金会館

出席者；43名（世話人含む）

テーマ；「クレームに対する法的対応策」（ケーススタディを中心に）

講 師；松田 恭子弁護士（斎藤総合法律事務所）

内 容

今回は、難渋クレーム対応経験豊富な実践派・松田恭子弁護士の登場です。
先ずクレームの定義に始まって、その対応を、初期対応（峻別①）→具体的交渉（峻別②）→終息（一般通常の対応で終息しないものが悪質クレーム＝



縁切り状。まだ粘る人には弁護士・警察対応) という流れに沿って解決に導く手順を、多様な事例を基にわかりやすくご講演頂きました。

途中では、クレーム事例に対する対応方法を参加者に質問するなど、全員で考える楽しくためになる講演と、大好評でした。

アンケート結果；大変参考になった、参考になったとの答えが

100%でした。主な内容は・・・

- ・法的な基本をベースに聴講でき、非常に参考になりました。
- ・エネルギーな話し方で、内容も豊富でした。

また、先生のセミナー開催希望。

- ・チャート式を最初に説明頂き、それにそって話を聞けたのでわかり易く、大変勉強になった。

- ・事例を基に説明頂きよくわかった。悪質及び難渋クレーム対応の参考になった。

- ・顧客対応はマニュアルだけでは出来ない。ケーススタディで応用力を身につけることの大切さを痛感しました。



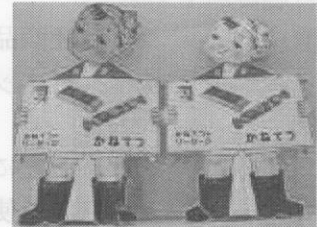
■■第48回事例研究会 報告■■

日時：平成23年4月20日 (水) 13時30分～17時

会場：カネテツデリカフーズ(株)

参加者：55名 (世話人含む)

事例研究会の前に、カネテツデリカフーズ様のご好意により、工場見学をさせて頂きました。らい潰、成形、加熱、冷却、包装、梱包という工程を見せて頂きましたが、衛生管理が徹底されていて素晴らしいとの見学者の感想でした。



1) 発表者：アイセン工業株式会社 玉置 伸次

【お申し出内容】

ナイロンスポンジに針金が入っていた為、指先に針金が刺さってケガをした！

【対応経緯】

- ・お客様よりナイロンスポンジに針金が入っていた為、指先をケガしたとの申し出ありエリア担当に訪問対応依頼した。

- ・お客様より初期対応の悪さに対して不満・怒りの苦情の電話が入る。

(商品苦情→対応苦情へ)

苦情内容；訪問主旨を理解していないエリア担当が訪問した事

(約束訪問時間に遅れた又商談を優先した事を正直に話した事)

- ・エリア担当の不手際に対する謝罪と今回の申出に対する対応訪問へ。

- ・現品調査→ケガの原因が製造工程にあると推測判断する。

- ・今回の件で食器洗いにに対し恐怖心残り、食器洗い機の購入を考えていると言われる (要求でない)

- ・初期対応の悪さが心苦しく即答で購入代金の支払いを約束。購入金額の上限を約束せず。

- ・購入金額の上限を決めていながったが想定内の請求が来る。

- ・苦情対応の詰めフォロー連絡し、お礼とアイセンのファンになった事を告げられ円満解決！



【質疑応答・感想】

・3現主義を基本にされている事はとても良いと思いました。(今回は遠隔地・時間の制約にて断念)

・マニュアル通りに動くと時間がかかる為、臨機応変に機敏な対応を心掛けている。

・購入金額について取り決めしなかった事が良いほうに転んだ事も考えられると思いました。

購入したい商品と上限金額にギャップが出ると苦情が長引く要因になりかねない。

【世話人】

・初期対応の不備については営業責任者・担当営業への教育が必要(対応力の均一化)

・示談書は？→今回は取っていない。



2) 発表者：アイセン工業株式会社 玉置 伸次

【お申出内容】

買ったばかりのネットスポンジに長い針が混入、
手の平にケガをした！

【対応経緯】

・取引先問屋より自社商品のネットスポンジでお客様がケガをしたとの一報が入る。
・購入店に届けられたネットスポンジと混入針を確認回収後、問屋バイヤー・店長と同行謝罪の訪問。

・お客様はケガしたことに対し何も要求されず、針混入の原因報告書を要求。

・調査結果、製造工場で使用している針でないことが判明→調査報告書作成。

・お客様調査報告訪問前に、販売店より今回の原因は店内のいたずらである事を聞かされる。

・今回の件により店の信頼を失いかねない風評が怖い為、工場で混入した事にして欲しいとの依頼を受ける。

・今回は取引関係に重きを置き、お客様には工場での混入と報告。



【質疑応答・感想】

・今回の虚偽の報告に対し、営業上、品質管理の狭間でとても悩ましい判断だと思いました。(I

・報告書は再作成したのか？→お客様に見せるはずの報告書は見せず、口答回答に切り替えた。

【世話人】

・金属混入で大きな案件(傷が残る等)になった時の対応は？→弁護士に相談する時もある。

3) 株式会社 青粒 川内 ゆかり

【お申出内容】

割引金額の違い

【対応経緯】

・契約時に聞いた割引率に違いがある。信用問題だとの苦情が入る。

・原因を推測すると、アウトバウンドした時の説明に不備が有ったのではとの判断し謝罪の電話。

・電話での謝罪に不満を言われ、訪問謝罪、社長・専務からの謝罪連絡、過大な謝罪品を要求有り。

・対応次第ではマスコミへ情報を流すが、対応が満足できれば商品販促のPRをされると言われる。

・社内検討でお客様申し出の割引率で再契約、2000円相当の自社製品の提供を回答。



- ・当初契約金額での入金の為、確認の連絡をする。今回の対応は理解できると言われる。
- ・残り差額は次回購入時で相殺する→以後、購入注文はない。

【質疑応答・感想】

- ・お客様宅への訪問基準はありますか→商品品質関係は訪問。サービス面での訪問は無い。
- ・商品引取りには宅配業者のサービスを利用すると良い。
- ・申し出のお客様は会社の経営者？→所在地・会社から注文を受けているので、それなりの役職の方と推測される。→青粒の対応を試している事も考えられる。

【世話人】

- ・今回のアウトバウンドは？→以前注文を受けたユーザーへのフォローコールである。

お客様対応は、言うまでもなく、精神的にもハードな仕事です。かといって

難しい対応に必要スキルを身につける身体世界では、人々の心を動かすことが求められます。

4) UCC上島珈琲株式会社 堀 由美子

【お申し出内容】

カップコーヒーにお湯を注いだら、カップの底から液漏れ、火傷した！

【対応経緯】

- ・チェーンストアよりお客様苦情対応の依頼連絡が入る
お客様申し出は、「カップコーヒー不具合で火傷した、現品を調査して欲しい！」
- ・現品は当日引取り実施。現場とお客様担当者の場所が離れている為、手元に届くまでに時間がかかる。
- ・お客様より現品回収後すぐに連絡が無い事に対し誠意が無いと留守電に苦情伝言。
- ・チェーン店より診断書を取ることを言われた、またメーカーの対応がおかしいと言っていたと苦情。

(その様な事実は無い事が後日判明する)

- ・引き取り商品が到着していない事。調査結果に基づき対応をさえて頂く事を説明。
- ・調査結果を元に訪問説明→製造工程での不具合に起因する事は考えづらい事を説明。
- ・自分の取扱不注意で破損・液漏れしたと思われる見たいなので実演を要求される。
- ・後日、取り扱い方によっては破損する事を実演←注意書きを記載すべきと言われ渋々納得。
- ・翌日、消費者センターへ相談、場合によっては訴訟を起こすとの申出→内容証明郵便が届く
内容証明内容・・・報告書の商品と事故品は違う事。慰謝料15万円請求。
- ・内容証明にて回答・・・慰謝料の拒否。報告書に偽り無い事を回答。
- ・事故品と報告書商品が違ふと主張されるのであれば、報告訪問時になぜ指摘しなかったか質問。
- ・明確な回答がなされず、お客様より終結宣言をされる。

【質疑応答・感想】

- ・取扱注意書きは変更されたか→注意書きの変更はせず、カップを包んでいるビニール袋の形状を改善。
- ・対応を一本化したのは良かった。

【世話人意見】

- ・お客様の態度が豹変したのは対応ミスが出るのを伺っていた様子も感じられる→対応にぶれが無くあきらめた様子もある。
- ・お客様が注意書を見る、見ないに関わらず注意書き表示は大切。

*薬害イレッサ訴訟でアストラゼネカ社に「表示に問題あり」で賠償金支払い命令有り。



5. ピップ株式会社 岡野 誠

【お申出内容】

毛抜きのカーブしている部分がザラついて使いづらい

【対応経緯】

- ・来社され購入商品に不満があるため交通費・返品返金を要求。早急の了承対応を求められる。
- ・現物を確認するが機能面では問題ないことを実証
- ・使い勝手のザラザラ感を調査するには現物をお預かりし調査が必要である事を説明。
- ・自分の物を調査品とするなら返品返金を要求←お受けできない事を説明。30分位押し問答が続く。
- ・上司へ相談←以前上司が対応した人物の可能性があるので対応を上司に変わる。
- ・前案件のお客様名で呼びかけ、今回の件についての対応方法を説明
- ・落ち着いた感じで、商品不買を告げられ帰えられる。

【質疑応答・感想】

- ・苦情商品の回収方法は？→宅配の引き取りサービスを利用。人体被害は訪問。
- ・宅配業者から苦情申し出者の情報を貰う事もある。

【世話人】

- ・特になし。

(記；谷口 浩之幸氏・アイシン精機株式会社・お客様相談室お客様相談チーム)



2011 年度お客様満足研究会第 9 回総会及び特別企画セミナー

2011 (平成 23) 年 5 月 18 日 (水)、大阪薬業年金会館において 2011 年度お客様満足研究会第 9 回総会及びメンタルヘルスケアのオーソリティで、講演に、教育指導に東奔西走、大活躍の下口雄山先生をお迎えし特別企画セミナーが行われました。参加者は、46 名 (世話人含む)。

終了後、懇親会が行われ、大いに盛り上がりました。

●2011 年度お客様満足研究会総会 14 時～14 時 50 分

議長；代表世話人・栢田 和則 司会；世話人・岩澤 清秀
決議及び承認事項

- 1) 2010 年度の事業内容 (事例研究会、セミナー、交流会、OM研レポート発行) が山田光高・事務局長より報告され承認された。
- 2) 大和明夫・副代表世話人 (会計担当) より決算報告が、次いで佐伯裕美・監査役から監査報告がなされ、承認された。
- 3) 2011 年度の事業内容 (事例研究会、セミナー、交流会、OM研レポート) が山田事務局長より、予算が大和明夫氏より提案され承認された。
- 4) 2011 年度の世話人とその職能が提案され下記の通り承認された。

代表世話人 栢田 和則 (元アース製薬株式会社)

副代表世話人 大和 明夫・会計担当 (元近畿コカコーラボトリング株式会社)

事務局長 山田 光高 (元キリンビバレッジ株式会社)

事務局長補佐 朝倉 公治・セミナー担当 (ピップ株式会社)

世話人 小幡 宏政・セミナー担当責任者 (元小林製薬株式会社)

清水 孝彰・セミナー担当 (レッドハート株式会社)



角野 久史・セミナー担当（株式会社角野品質管理研究所）
 佐伯 裕美・監査役&セミナー担当（丹平製菓株式会社）
 高木 正光・事例研担当責任者（株式会社花王）
 佐伯 征慶・事例研担当（元小林製菓株式会社）
 岩澤 清秀・同上（元松下電工株式会社）
 野口 昌則・広報&事例研担当（元株式会社デサント）

●特別企画セミナー 15時～18時30分

テーマ；「スムーズなお客様対応のためのメンタルフィットネス」

講師；下口 雄山氏（日本メンタルヘルスフィットネス協会理事）

内 容

お客様対応は、言うまでもなく、精神的にもハードな仕事です。かといって
 難しい対応に落ち込んで、自信なさそうな対応をすれば、お客様に不信感を
 つのらせるばかり…

お客様対応担当者は、なかなか難しいことかもしれませんが、どんな申出にも
 平常心での対応が求められます。それにはメンタルヘルスが必要です。

今回、下口雄山先生には、メンタルヘルスフィットネスとは何か？そして自分を
 高め、平常心でリラックスして対応出来る能力（例えば自律訓練法等）を培う方法とは？実験を交え
 てご教授頂きました。

先生の一言「21世紀はほぐしの時代。リンパの流れをよくし、ストレスためず、リラックスして仕事
 にあたってください」。

アンケート結果；大変参考になった、参考になったとの回答100%。主な内容は…

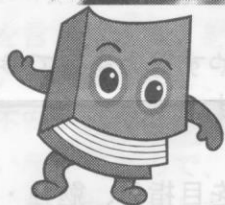
- ・ほぐす、ほめる…ストレスの多い日常なので、参考になり、体もほぐれました。
- ・体感できるセミナーだったので、楽しく日常生活のヒントになりました。
- ・非常に興味深く、楽しい講演でした。



今！話題の本

「失われゆくものの記」

著者；水上 勉（集英社）



水上勉は、生前、日本国内で滅びようとしている大事なものを見て歩く計画
 をし、およそ2年かけて実行しました。そのルポルタージュをまとめた単行本が集英社から出版
 されました。それが、「失われゆくものの記」です。

戦後、日本は目覚ましい勢いで経済発展を遂げ、高度に文明化された先進国の一つとして世界
 に認められています。

確かに、経済成長や文明の進化によって手に入れたものも沢山あります。しかし、その反面失
 ってきた、あるいは失いつつあるものがあることを、しかもそれはとても大切なものであること
 を、作者は本著を通して切々と訴えています。

伏見の土人形、最上の紅花、近江の琴糸、伊勢の型紙、月瀬の奈良さらし、古き京菓子、信濃
 の山蚕、越前和紙と美濃朱傘、村上堆朱等の伝統工芸品。佐渡の人形遣い、越後の筆匠、表具師
 木地師等我が国の伝統文化を支えてきた、所謂職人と呼ばれる人々。山村離村や忘れられた巨桜

等消えゆかんとする自然。これら、滅び、滅びゆかんとするものを、作者は痛恨の思いと復興の願いを込めて紹介しています。

作者は言います。「ものを作る人は、理屈を好まない。黙って物を作る。物が上手に出来ればそれでウレシイ。知識も必要だけど、手仕事もまたこの国の特徴である。この国が世界に誇れるものといえば、手仕事の成果だろう。そういうことを皆にわかってほしい」と。

今、日本は未曾有の東日本大地震と津波で、大切な人命だけでなく、いろんなものを一瞬のうちに失ってしまいました。断腸の思いがあります。自然の猛威の前には、なすすべがなかったかもしれません。しかし、この時だからこそ、日本が世界に誇れるものを、自らの手で無くすのではなく、守っていくことが必要ではないでしょうか！？
ご一読をお勧めします。



事務局からのお知らせ

- 6月8日（水）、13時30分から株式会社ユー・エス・ジェーにおいて行われた「第49回事例研究会」の様子は、9月末発行予定のOM研レポートに掲載させていただきます。
- 「第33回OM研セミナー及びパネルディスカッション」は、7月22日（水）、13時30分から大阪薬業年金会館において行われます。テーマは「わが社のお客様対応」。講師はカルビー株式会社の天野泰守お客様相談室長です。お客様窓口担当者にとって最も関心の高い難クレーム対応が講演とパネルディスカッションの核となります。奮ってご参加ください。
- 「第50回事例研究会」は、8月10日（水）、13時30分から大阪薬業年金会館において行われます。発表社は、タイガー魔法瓶(株)、小林製薬(株)、丹平製薬(株)、アイシン精機(株)、感想文はオオサキメディカル(株)です。事例研究会終了後、恒例の会員相互の情報交流会があります。
- 難クレーム処理対応 100 番！連絡先・・・wdbsg119@ybb.ne.jp（山田事務局長のメール）あるいは、下記事務局までご連絡ください。
- 今回「顧客対応の豆知識」は、都合上休載させていただきます。」

会員様情報

- 今年度、牛乳石鹼共進社株式会社、グリコ栄養食品株式会社、株式会社ときわ商会、常盤薬品工業株式会社及び海遊館の5社にご入会頂きました。有難うございます。
- ご協力お願い致します！
当会の内容をより一層充実・活発化するためにも、引き続き皆様の仲間を増やす努力をして参りたいと思います。会員の皆様もご存じの企業への働き掛けをお願い致します。
- 未加入企業の皆様へ・・・お客様満足研究会ご入会のお勧め！
お客様満足研究会は、企業のお客様対応窓口のレベルアップ、スキルアップを目指し、勉強・研鑽する自主的な研究会です。実際に企業でお客様対応している方々が一カ月に一度程度集まって、事例をもとによりよい対応を研究したり、その時の時流に相応しい講師を招いてセミナーを開催し、現会員様には、ご支持頂いております。年会費は 15,000 円。事例研究会の出席は（会員のみ）無料。年5～6回のセミナーの出席は有料です。世話人一同、皆様のご入会を心よりお待ちしております。

お客様満足だより（OM研レポート）「第32号」 6月30日発行

発行者：お客様満足研究会事務局

〒530-0001 大阪市北区梅田1-11-4-1100

TEL；06-4799-9271 FAX；06-4799-9011