

お客様満足研究会だより

OM 研レポート

第42号 (2014年1月31日)

第42号の主な内容

- ・年頭所感（世話人代表・栢田 和則）
- ・第44回OM研セミナー（於；大阪薬業年金会館）
- ・第63回事例研究会（於；宝酒造株式会社）
- ・第45回OM研セミナー（於；大阪薬業年金会館）
- ・第64回事例研究会（於；大阪薬業年金会館）
- ・事務局からのお知らせ

年頭所感

新年おめでとうございます。

お客様満足研究会は設立以来 10 年を経過し、昨年から次の 10 年に向けてスタートを切りました。発足以来会員の皆様方には大変お世話になり厚くお礼申し上げます。本年も世話人一同一生懸命に頑張っておりますのでどうかよろしくお願い申し上げます。



代表世話人 枘田和則

企業はお客様の信頼なくして成り立ちません。その最前線にあってまさに企業の顔の役目をしているのが、お客様対応の担当の皆様です。

昨年には有名ホテルのレストランや大型小売店でも偽装食品の不祥事が広く報道されました。また年末には冷凍食品に農薬の混入が報じられました。発表までに 1 ヶ月くらいの時間を要して遅すぎるとの批判が出ています。

このような消費者軽視の考えはまだまだ根強く企業に残っていると言わざるを得ません。それを打破し真の意味でのお客様の信頼を取り戻すことができるのは、最前線でお客様相談対応にあたっている皆様方です。

当研究会で有益な情報を会員相互に交換し、どうしたらお客様の満足を得ることができるか、お客様の信頼を勝ち得るか、そしてそれを継続させられるかを一緒に学んでいこうではありませんか。

皆様に、今年も継続して参加して良かった、対応のスキルアップができた、会社の信頼構築に貢献できたと喜んでいただけるような研究会にしていきたいと世話人一同努力してまいる所存です。倍旧のご支援とご協力をよろしくお願い申し上げます。

▼▼第44回OM研セミナー▼▼

日時；2013年9月10日（火） 13時～14時30分

場所：大阪薬業年金会館

参加者：25名（世話人含む）

内容

＜前半＞ 講演「クレーム対応実践道場」

～クレーム対応は、“心×言葉×サウンド”～

講師：玉本 美砂子氏（株式会社JBM コンサルタント代表取締役）



1) 昨今のクレーム事情

コールセンターやコンタクトセンターの設置、情報量増大、ツイッターなど氾濫するメディア、高齢社会による時間の余裕、IT 社会など、社会的背景のもとクレームが言いやすい時代となっている。

2) クレーム対応の基本ポイント（心×言葉×サウンド）

- ・クレームの意味をよく理解する

お客様の怒り度合いや、モノの言い方だけでクレームか否かを判断しない。

- ・対応のプロセス

ア) 誠意を持ってお客様の意見を聴く（傾聴スキル）

同意の「ハイ」も状況によってトーンを変える（サウンド＝表現力）。言葉の中からお客様の思いを聴きとる。

イ) お詫びをする（謝罪スキル）

お詫びの言葉をセリフ化していないか（心からの対応）？

申し訳ないという気持ちを「声」で表現する力が必要（サウンド＝表現力）

過失がどちらか不明でも、ご迷惑をお掛けしていることにお詫びする。

過失が自社にない時は、お困りに対する共感・驚きを伝える（心）。

ウ) 状況を正確に把握して対応（質問・確認スキル）→二次のクレーム回避

エ) 会社の意向・今後の取り組みを伝える。代案を提示する（提案スキル）

オ) お詫びとお礼を述べる（クロージング）

3) 言葉と表現力を磨く（対応は言葉と声の表現力＜サウンド＞が）生命

ア) あいづちの重要性（声の調子で了承、同意、疑問、返事、遺憾を表現出来る）

イ) 業界用語・専門用語は使わない。使う時は説明をする。

ウ) 「けど」「ですが」や「出来ません」「わかりません」など逆説的や否定的な表現は使わない。誤解や反発を生む。

カ) 「おわかりいただけましたか？」「お出来になれますか？」など能力を問う言い方は失礼。

キ) 「お差支えなければ」「ご足労ですが」「お名前をお聞かせ頂けますでしょうか」など、マイルドで潤滑油的役割を果たすマジックフレーズをマスターするとよい。

<後半> ロールプレイング

指導；玉本 美砂子氏（株式会社 JBM コンサルタント代表取締役）

『くまのプーさんのマグカップを予約注文したが、違うキャラクターのマグカップが届いた。店舗でしか注文できない限定デザインというのでわざわざ行って予約したのに！孫の誕生日にプレゼントできない。どうなっているんだ?!』・・・

というケースを、グループに分かれて世話人がお客様なり、会員の皆様が相談窓口となってロールプレイング。相談窓口となった人は、講演で学んだことを活かしながら、汗をかきかき必死に対応していた。

最後に、代表者がクレーマーに扮した玉本先生に挑戦。玉本クレーマーの厳しい突っ込みに必死に対応する実践さながらのロールプレイングは、大変迫力があり、アンケートの結果も大変勉強になった、また違ったテーマで玉本先生の講演を聞きたいと好評だった。



■第63回事例研究会報告■

日時：平成25年10月16日(水) 13時～17時

場所：宝酒造株式会社 参加者：47名(世話人含む)

<発表内容>

森下仁丹株式会社(発表者；澤井 和彦氏)の事例は、殺菌消毒用軟膏(擦り傷、切り傷)の副作用による返金要求に即答できず、二次クレームに発展した、というもの。お客様より「殺菌消毒用の軟膏を使用した、患部は赤みを帯び、かゆくて我慢できない。商品を返すので返金してほしい」とのお申し出あり。傷の様子をお聞きし、お見舞いを申し上げた。返金については上長と相談の上、折り返し返答する旨をお伝えしたが、お客様は、即答を希望。10数分のやり取りの後、数分の猶予をもらい責任者代行に相談。薬剤不適合という医師の見解を重視し、優良顧客であることも考慮し、返金を受諾した。お客様から、「時間のない人もいる。事情があって支給の対応を望んでいる人もいる。何よりも客の都合を優先すべき」とのご指摘を受けた。「ご指摘を真摯に受け止め、今後の対応の参考にさせて頂く」との回答でご納得頂き対応終了。世話人からは、会社のポリシー(規定)を伝え、内容に応じて返金の良否を決定する。代替え品を提案する方法もあったのでは、との意見が出された。



ワコー株式会社(発表者；堀内 健作氏)の事例は、セルローズ吸水クロスの使用により新品のシンク周りとお水切り板の表面に“糸状の汚れ”が前面に付着していた、というもの。シンクメーカーともコンタクトをとりながら、お互いに実証テストを繰り返しながら対応。結果、お客様が急ぎ入居されるので、新しいシンクをシンクメーカーが負担し、取り付けた。その後お客様からもシンクメーカーからも連絡なし。

ワダカルシュウム製薬株式会社(発表者；若井 真理子氏)の事例は、カルシュウム剤の錠数が少なく、瓶の1/3位しか入っていないというもの。見た目は少なく見えるがちゃんと35日分140錠入っていることと、購入店での交換を説明するも、納得されないまま、対応終了。

株式会社ルシアン(発表者；木村 理香氏)の事例は、アルパカ混カーディガンを外業業者がメーカー希望価格を大幅に上回る値段で販売したことによるクレーム。お客様から「C社のファミリーセールで当該商品を7000円ぐらいで購入したが、メーカー希望小売価格が4980円とのこと。あまりにも差があるのでは」とのお申し出。時間を頂き調べたところその事実間違いなかった。交換商品と差額(2020円)返金でご了承頂き、対応終了。メーカー小売希望価格と実際の購入価格に大差があった場合の対応方法が議論された。



澤井 和彦氏

堀内 健作氏

若井 真理子氏

木村 理香氏

<世話人による講和：豆知識> 清水 孝彰世話人

裁判外紛争手続き、即ちADR(Alternative Dispute Resolution)について講義が行われADRの一般的流れ、民事訴訟との違い、ADRの機関などについてわかりやすく説明された。

▼▼第45回 OM 研セミナー▼▼

日時；2013年11月13日（水） 13時～17時

場所；大阪薬業年金会館

参加者；22名（世話人含む）

●第一部 講演「わが社のクレーム対応・事例を基に」

講師 岩井 清治氏（ハウス食品株式会社お客様センター所長）

薬種化学原料店からスタートし、バーモントカレーの誕生によって飛躍的に発展してきたハウス食品株式会社。「食を通じて家庭の幸せに役立つ」というその企業理念と「誠意、創意、熱意」という行動指針を実践するお客様相談部の体制と対応のポリシー及び日々の業務状況を、3つの事例を交えて熱心にご説明頂いた。

●第二部 パネルディスカッション「難渋対応に挑む」

岩井清治センター所長に朝倉公治と高城正光両世話人が加わり、難渋クレームの対応についてパネルディスカッションが行われた。時間のない人への対応、言語障害者への対応、対応状況をアップされた時の対応、しつこい人や思い込みの激しい人への対応等について沢山の質問が寄せられ、大いに議論が奮発した。



■■第64回事例研究会■■

日時；2013年12月18日（水） 13時～17時

場所；大阪薬業年金会館

参加者；57名（体験参加者及び世話人含む）

<発表内容>

オハヨー乳業株式会社（発表者；加茂 ゆかり氏）の事例は、アイスの箸に刺が出ていて怪我をしたというもの。アイスの棒にとげが出ていて主人が喉を怪我し大変な事になっているとの申し出が奥様よりあり。ご迷惑をお掛けしたことをお詫びし、病院へ行って頂くようお願いする。同日の夕刻訪問。ご主人は不在だったが、奥様にお詫びし、再度病院へ行って頂くことをお勧めし了承頂く。返金と手土産をお渡しし、現物を回収。その後ご本人と電話連絡ができ、症状がだいぶ良いので、医師の助言に従うとのこと。再度訪問し調査結果を報告し、お見舞金を渡し、お詫びする。必要書類及び休業保証が入手出来たので精算日程を決めようとしたところ、「肉体的・精神的に傷つけられた代償は？商品回収は・・・？」とのお申出が。その後、「回収の件は、多発性が考えにくいいため、行わない。お見舞金に肉体的・精神的苦痛への代償も含む」という社内検討の結果をお伝えする。「それでは、弁護士と相談します」と言って電話が切れた。以後連絡なし。お見舞金と慰謝料の違いと渡し方について熱心に討論された。

ロート製薬株式会社（発表者；今宿 道夫氏）の事例は、新発売の目薬が液漏れのため、容器に半分しか入っていない、というもの。「初めに買った目薬は液漏れしていて、容器に半分しか入っていなかった。また一滴の量も多かった。使い切ったため外箱も容器も捨ててしまった。2個目は正常だった。補償してほしい」との申し出あり。お詫びし、何か購入を証明できるものがあれば、交換させていただく旨お伝えする。その後レシートが出てきたとのことで、交換させて頂く事をお伝えしたが、「不備な商品が世に出回ってはとの思いで申し出たので、交換品は結構です」と言われた。代品はお詫びという意味も込めて受け取って頂くよう説得。現物がない場合の対応についての良い事例となった。

宝酒造株式会社（発表者；清水 弘子氏）の事例は、突然酩酊した男性がグループ会社に来訪し、焼酎瓶のキャップの内側に赤い小さな破片が付いていると、暴言を吐いたというもの。相談室の責任者が、そのグループ会社へ駆け付け面談。訪問時のタクシー代は、運転手が困っていたので立て替えたが、帰りのタクシー代は断った。すると、現物の焼酎瓶をひったくって渡さないと主張。現物がなければ対応できない旨お伝えし、お引き取り頂いた。後日、隣接した工場事務

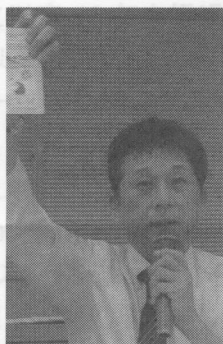
所に出現し酔っぱらって暴言をはく。警察に来て頂き対応を続けたところ、瓶を保健所にもっていくと言い出し、帰って行った。タクシー代はやむなく工場で支払った。サングラスを忘れていかれたが、後日因縁をつけられる恐れがあるので警察に届けた。その後連絡なし。商品に記載されている住所が工場になっており、お客様はそこに行かれる可能性が高い。相談室と離れているので対応に時差がでるのが課題。

ジェクス株式会社（発表者；楠本 英司氏）の事例は、乳首をスポンジ乳首ブラシで洗ったら黄変し、怖くて使えないというもの。ご心配とご迷惑をお掛けしたことを謝罪し、お子様のご様子をお伺いする。ご指摘品返送のお礼と再度お子様のご様子をお伺いし、問題ないことを確認。乳首はジェクス製品だったが、ご指摘品は他社製品（M 社）ということが判明。しかし、当面お客様へはジェクスが責任を持って対応することをお伝えする。M 社での検査が必要になったため、お客様の個人情報を伝える了承を得たうえ、M 社から連絡が行くむねお伝えする。電話番号を間違えて伝えたため連絡が取れず、ジェクスへお怒りの電話。事情をご説明しお詫び。変色は、製薬会社の協力で服用薬が原因と判明。其の旨と安心である事をお伝えし、調査の努力に感謝の言葉を頂き終了。電話番号を間違えるなど初歩的ミスにより対応を難しくした事例。

発表終了後、お客様満足度調査の有無についての質問が会員あて出された。数社が実施しており、代替え品や検査結果の発送と共に調査書を同封するなど色々工夫努力しているが、なかなか思うような成果につながっていないようだ。



加茂 ゆかり氏



今宿 道夫氏



清水 弘子氏



楠本 英司氏

＜世話人の講和：豆知識＞ 大和 明夫世話人

お客様対応の心構えと実践、営業との連動の必要性とその方法などについて、豊富な事例をあげながら、熱心に説明された。その後、恒例の情報交換会が盛況のうちに終わった。

事務局からのお知らせ

- 2014年1月22日（水）、大阪薬業年金会館で行われた第46回 OM 研セミナー「悪質クレマーへの対応」（講演及び研修）の様子は、4月30日発行の OM 研レポートに掲載致します。
- 第65回事例研究会は、2014年2月19日（水）13時より、株式会社マンドムで行われます。いつもと会場が変わりますので、ご注意ください。
- 第47回 OM 研セミナーは、法的解釈が明確、事例も豊富と常に好評な松田恭子弁護士をお招きし2014年3月28日（金）13時より、大阪薬業年金会館で行われます。奮ってご参加ください。
- 第66回事例研究会は、2014年4月16日（水）13時より、大阪薬業年金会館で行われます。

お客様満足だより（OM 研レポート）「第42号」 1月31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