

お客様満足研究会だより

O M 研 レ ポ ー ト

第46号 (2015年1月31日)

第46号の主な内容

- ・年頭所感
- ・リレー談義「お客様相談と私」
- ・第51回OM研セミナー（於；大阪薬業年金会館）
- ・第70回事例研究会（於；大阪薬業年金会館）
- ・今！話題の本
- ・事務局からのお知らせ
- ・会員様情報

年頭所感

遅まきながら、あけましておめでとうございます。

お客様満足研究会（OM研）は今年の5月で12年目に入ります。多くの会員様に支えられて継続することができましたこと、厚くお礼申し上げます。世話人の私たちも12年の年を重ねたということになりますが、まだまだ意欲に燃えておりますのでご支援ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

昨年、OM研にとって特筆すべきことは東京から1社の入会があったことです。事例研究会もセミナーにも毎回熱心に参加されています。「東京にはこのような研究会はないので、高い交通費を払ってもその価値はある。」と今年も継続の意思をいただいています。これで西は広島から、東は東京からと守備範囲は広がりました。これを弾みにOM研への参加が増えることを期待したいと思います。

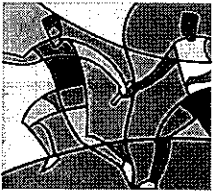
昨年末に、世界を揺るがすようなリコールの問題が報道されました。車のエアバッグの不具合です。一昨年もやはり年末に有名デパートの食品偽装の不祥事がありました。欠陥の発表やリコールなどの遅れがこれらの問題をより一層大きくしています。私たちからは対応や対処が後手後手に回っているという感じが強いように見受けられます。そして同時にお客様対応を2年でも3年でも経験した責任者ならそのような大事にはならなかったであろうに思います。

「お客様対応をつぶさに経験した人が会社のトップに就く。」私たちは心深くそのような思いを抱いています。会社の商品の長所、欠点、そして不具合をよく知り、真摯に消費者に伝えていく、このことこそが長く長く顧客の信頼を得る唯一の道でありましょう。

「OM研に参加して下さった方々の多くが会社のトップ人事に関わる」、私たち世話人の永遠の初夢です。

1社でも多くの企業様にご参加をたまわり、お客様対応部門や会社のご発展に微力ながらもお役にたちたいと思っておりますので、本年もどうかよろしくお願い申し上げます。

お客様満足研究会 代表世話人 枡田和則



リレー談義 「お客様相談と私」

株式会社 アイセン
品質保証ユニット
玉置 伸次



はい、株式会社アイセンでございます。事務所の片隅でよく耳にする声です。ところで皆様は次の第一声って気になりませんか？「えー？」「はい、お怪我の・・・」などなど。

その段階で出番かな？など心準備をしてしまう自分がいます。

申し遅れました。弊社は家庭日用品の中でも清掃用品を製造するメーカーとして今年で創業 68 年をむかえます。キッチン用品、浴槽・浴室用品、トイレ用品、洗濯用品、清掃用品など約 1800 SKU の商品全てのお申し出をスタッフ 4 名（内女性 1 名）で毎月、200 件のご相談対応を行っています。但し、製品不良は入電の 5 % 程度であります。品質管理及び ISO 推進部門は約 15 年前に立ち上げていましたがこの「お客様相談」という専任は、今から 5 年前にようやくできたばかりです。それまでは、品質管理室が兼務をしておりました。

弊社はお客様相談に関して誰もが経験がなく、当然指導できる人もない。その中であらゆるセミナーを受講しましたが「難渋」「クレマー」対策的な研修会が多く、一般的な基礎が先ず理解できていないのが真実であり困惑してしまった時期がありました。そこで偶然にもお客様満足研究会を紹介され、たくさんの事例を学び、またネットワークも徐々に広がり、弊社にとっては転機が訪れた気がしました。私の場合、品質管理を兼任し、お客様対応をしていましたので客相経験は 14 年になります。各社基本的なマニュアルは作成され新任の方でもできるように標準化はされていますが対応部門だけはマニュアル通りにいかないものです。この 14 年で学んだことは、1 にスピード（特に現場と現物）を重視し、2 に商品知識がどのくらいあるかがカギになります。商品知識が未熟であれば自信が無い為に受けた時点でマイナススタートとなり 0 点復帰が背の山でしょう。しかしお客様対応部門の仕事は次もこのお客様は当社を選んで買ってくれるのか？絶対に買ってもらわないといけません。そこで処理と対応の区別をしなければなりません。機械的に処理する事だけは避けたいですね。例えば 100 万個で 1 個のクレームがあるとしましょう。企業から見て、100 万人（個）で 1 件しか苦情が無いと捉えがちだが逆に不良品を手にしたお客様にとっては 1 個に 1 個の不良品なのです。100 % なのです。そのことを常に意識しながら日常業務に取り組んでいます。

一般的に、我々の行う業務は忙しいほど「費用」ばかり発生し、収益にはなりません。しかしお客様の生の声と接する一番近い部門であることを再認識しながら商品改善や新商品開発のヒントになればいいですね。

現在は、製造販売したものが間違った使用をされていないか、もっとこうしてほしいという要望などを直に聞くため出前講座を実施しています。なるべく大勢の方に弊社の商品の使い方を知っていただき、用途に合った使い方をしていただくために CSV 活動を始めました。「余談ですが直近の出前講座は 12 月 12 日大阪市（クレオ大阪）にて 2 時間講座を実施しました。今後もお客様と企業で WIN WIN の関係を続けます

★★株式会社アイセン 一口メモ★★

本社；和歌山県海南市小野田 258 代表者；代表取締役・理塀方一 創業；昭和 21 年 4 月
創立；昭和 34 年 2 月 資本金；4500 万円 従業員；110 名 扱い商品；「Go for Aisen キレイを楽しく」をスローガンに、台所用品、入浴・浴室用品、清掃用品、トイレ用品、健康用品、収納用品などを主軸にあらゆる家庭用品、新提案生活グッズを総合的に製造販売する

▼▼第51回OM研セミナー▼▼

日時：2014年11月19日(水)13:00~16:30

場所：大阪薬業年金会館 参加者：33人（世話人含む）

<第一部>

講演「日本ハムのご指摘対応」

~お客様に信頼され選択される企業であるために~

講師：日本ハム株式会社お客様コミュニケーション部次長 田川 保氏

先進企業に学ぶシリーズとして、食肉業界売上日本1位、世界5位の日本ハム(株)のお客様対応について田川氏より貴重な講演をいただいた。食品業界はもとより異なる業界であれ、お客様対応にあたる参加者にとって、大変参考になり有意義な内容だったと思います。「常にお客様の立場で考え、行動する」「お客様とは消費者だけでなく、お得意先、グループ社内の他の部署すべて」という行動指針には、広い視野で考える企業精神を伺えました。企業危機を乗り越えて全社一枚岩となるため血のにじむような思いがあったからこそ、「ありがたい感動を繋ぐ」お客様対応の重要性を理解できたのではないのでしょうか。

<第二部> パネルディスカッション

講師の田川氏に加えてハウス食品株式会社お客様相談部チームマネージャー大井明子氏、ACAP 関西支部研修部会長・OM 研世話人朝倉公治氏の3名により実施。参加企業から事前に頂戴した3名の回答者が自社例を交えながら考えを披露、また、参加者にグループになって考えていただくケースもあり、会場が一体となったパネルディスカッションとなりました。

セミナー終了後、参加者からは、「お客様対応と社内の教育が行き届いていて大変参考になった。」「ありがたいがたくさん集まるセンターを目標としており、共感できる内容が多かった。」「各社がいろいろな事案で苦労されているのがわかった」など、数多くの感想を頂戴した。

■■第70回事例研究会■■

日時：2014年12月17日(水) 13時~17時

場所：大阪薬業年金会館 参加者：60名（世話人含む）

<発表内容>

東洋アルミプロダクツ株式会社（発表者：上村 博一氏）の事例は、ペットのための滑らないマット階段用を購入したが、ペットが乗らずに避けて通るというもの。過去に数件同様のお申し出があり、上司と相談の上、現物確認無しに返金処理で終了。

小川珈琲株式会社（発表者：飯田 吉宣氏）の事例は、コーヒーが「膨らまず、苦いまずい」と電話の後、購入先のスーパーに持ち込まれ、スーパーが返品・返金対応したというもの。返えされた商品の検査の結果適合範囲と判明。後日スーパーにてその旨説明。味のまずさと京都人の高慢な対応を述べられ、このままでは明日はないと言いつつ、一礼して帰られ終了。

小林製薬株式会社（発表者：山田 和行氏）の事例は、奥様が2社の化粧品を同時に使用して身体異常をきたしたというもの。即座に2名で訪問。その後も奥様の通院に同行したり、様子をお伺いしながら丁寧に対応。もう一社は、診察代と薬代を支払った模様。その後順調に回復され、何かあれば連絡するとの電話で終了。

フマキラー株式会社（発表者：山本 亮氏）の事例

蜂用エアゾールを購入、アシナガハチに使用したが効果がない、返金せよというもの。過去の4回の申し出履歴あり。返品（空になっていた）受け取り後返金。添付手紙に今回は最後の対応と記す。

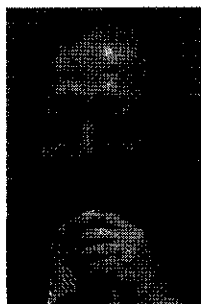
2例目の事例は、除湿剤によりスーツケースのベルトが変色、弁償せよというもの。除湿剤の構造上

もインクの付着は考えられないので、弁償は無理な事を伝えるが、納得されないまま連絡なし。

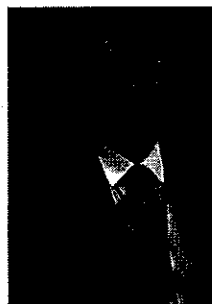
3例目は、蚊取り線香の燃焼時間が短いというもの。現物を検査しながら、原因も追求し、丁寧に対応。その後連絡なし。



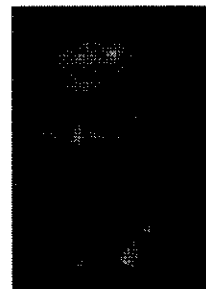
上村 博一氏



飯田 吉宣氏



山田 和行氏



山本 亮氏

●事例研終了後、恒例の情報交換会が行われ、時間一杯おおいに盛り上がった。

今！話題の本 「図解 クレーム対応術」

すぐに使える聞き方・話し方のツボ（日本文芸社）

著者；中村 友妃子

ますます複雑・多様化し対応が難しくなってきたお客様相談業務。この本は理想のお客様対応のあり方を図解で示しながらわかりやすく説明しています。まさに苦情社会の素晴らしい手引書です。

<中村 友妃子氏のプロフィール>

兵庫県出身。大手洋菓子製造販売企業で、お客様相談をはじめ商品企画・開発、広報宣伝、人材教育 接客教育等多岐にわたる業務を担当。その経験を活かし2000年（平成12）に、有限会社カスタマーケアプランを設立。クレーム対応に関する講演をはじめ、企業のコンサルタント行など、全国的な活動をしている。著書も「あなたが担当でよかった」「クレーム対応のプロが教える・最善の話し方」など多数ある。



事務局からの連絡

- 2月28日(水)13時より、アース製薬株式会社・赤穂研究所において「第71回事例研究会」が行われます。同社の相談室を見学させていただきます。奮ってご参加ください。
- 3月11日(水)13時より、大阪薬業年金会館で「第53回OM研セミナー」が行われます。講師は、消費者対応専門の弁護士・松田恭子先生です。新しい事例を持つでの登場です。御期待下さい。
- 4月15日(水)13時より、大阪薬業年金会館で「第72回事例研究会」が行われます。終了後、恒例の情報交換会が行われます。沢山の会員の方の参加をお待ちしています。

会員様情報

お客様満足研究会だより（OM研レポート）「第46」1月31日発行
発行者；お客様満足研究会事務局
〒584-0072 大阪府富田林市寺池台4丁目1-305-401
TEL；080-2488-7349 FAX:0721-28-1672
E-mail:omken.jimukyoku@gmail.com
ホームページ：http://omken.org