

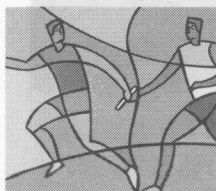
お客様満足研究会だより

O M 研 レ ポ ー ト

第47号 (2015年4月30日)

第47号の主な内容

- ・第42回リレー談義「お客様相談と私」
- ・第52回OM研セミナー (於; 大阪薬業年金会館)
- ・第71回事例研究会 (於; アース製薬株式会社)
- ・第53回OM研セミナー (於; 大阪薬業年金会館)
- ・第72回事例研究会 (於; 大阪薬業年金会館)
- ・豆知識
- ・高城正光の推薦本
- ・事務局からのお知らせ
- ・会員様情報

第42回リレー談義
「お客様相談と私」

カイゲンファーマ株式会社
信頼性保証部
お客様相談室
朴 琴順



「風邪ひいてまんねん」。

関西在住の方であれば、一度はこのフレーズを聞いたことがあるのではないのでしょうか。弊社カイゲンファーマは、風邪薬「改源」を始めとした一般用医薬品から、医療用医薬品、健康食品、医療機器まで、幅広い商品を製造販売しております。その歴史は古く、大正13年(1924年)に創業しました。ロングセラー商品の「改源」は発売当時と変わらず、薬包紙の形態で、現在もたくさんのお客様にご愛用頂いております。2013年には製造販売元である堺化学工業 医薬事業部、グループ会社である共成製薬と3社統合が行われ、現在の社名、カイゲンファーマ株式会社へと変更になりました。現在カイゲンファーマお客様相談室では、医療用医薬品対応者2名、一般用医薬品対応者2名の計4名で対応しております。

さて、お客様相談室と私の出会いは4年前にさかのぼります。前任者の退職に伴い、突然当時入社2年目の私が、お客様相談室へ配属されることになりました。それまでは医療用医薬品の問い合わせを医療機関より受けており、電話対応という業務には変わりはありませんでしたが、一般消費者となると「クレマーからの理不尽な要求も多いのでは…」、「右も左もわからない自分がちゃんと電話をとれるのか…」と、電話が鳴り響く度にとても不安に感じていたことを今でも覚えております。更に、弊社お客様相談室を開設したベテラン対応者も退職となり、経験豊富な人間が身近にいないことから私の不安は募る一方でした。そんな中始まったお客様対応ですが、電話を実際にとってみると、当初のイメージと異なり、毎日毎日怒鳴られるということもなく、それほど悪い人はいないんだなあ…と少しほっとしました。

しかし、時には難渋クレームが発生する場合があります。社内の人間で協議しても、経験が少ない事からなかなか良い結論を導くことが出来ず、果たしてどれが一番適切なのか、対応に迷ってしまう

ことも多くありました。そんな時、この OM 研究会で経験豊富な世話人の方を始めとした皆様にたくさん相談に乗って頂きました。弊社では思いつかなかった回答や、解決方法などをご提示いただき、改めて横のつながりの大切さを実感した次第です。OM 研と出会えなければきっともっと早くに心が折れてしまっていたかもしれません。この場をお借りしてお礼申し上げます。

現在年間の問い合わせ件数は 1700 件程度で、年々減少傾向にあります。件数の減少は一概に良いとは言えませんが、件数が少ない分一人一人のお客様ときちんと向き合い、時間をかけて丁寧に対応することを心がけています。お客様対応はもちろんですが、お客様から頂いたご意見・ご要望を社内にフィードバックすることも非常に重要な仕事であり、また、今後の弊社の課題と捉えております。常にお客様にとって使いやすい商品をお届けできるよう、OM 研で学んだことを生かしてこれからも精進して参りたいと思います。

★★カイゲンファーマ株式会社一口メモ★★ 大阪府中央区道修町 2-5-14

創業；大正 13 年 代表者；代表取締役社長 堀 憲夫 資本金；23 億 6400 万円

事業内容；「からだにやさしく安心な未来を育む」をスローガンに、医療用医薬品、一般医薬品、医薬部外品、健康食品、医療機器などの製造・販売および輸出入を手掛けている。

▼▼第 52 回 OM 研セミナー▼▼

日時：2015 年 1 月 28 日(水) 12:50~17:00

場所：大阪薬業年金会館 参加者：22 人（世話人含む）

内容 《難渋クレーム対応》実践道場～究極のロールプレイング

今回は全体通して OM 研朝倉世話人が進行し、グループ討議の進行アドバイザーにも当会の世話人が付くという手作りのセミナーでした。

参加者はお客様相談部門の役割を演じ、まさに実際のお客様対応の模擬演習を行うというもの。日頃クレーム対応は業務として行っているとはいえ、設定テーマが演者の自社商品ではありません。どのグループもそれぞれテーマに様々な対応のオプションを検討して、準備万端？ さあ、最初のテーマによる本番です。

電話の呼び出し音をスタートに、飛び込んできた消費者役から「どうしてくれるのよ！」の拡大被害のクレーム。消費者役の女性の切迫したクレームの申し出は、演技だと思えないものでした。さすがの対応のプロも、勝手が違ったのでしょう。なかなか消費者の満足は得られなかったようで、終了後お客様にあわせたトーンでの対応をすべきだったといったグループ内からの声もありました。

次の消費者役は「効能不審に対して社長と話をしたい」という、商品改良のヒントになるようにも取れる男性役からのクレーム。いつまでも同じことを繰り返して堂々巡りの感があつたバトルで、お客様の一番の要求を汲み取ることの大切さやお客様のペースに巻き込まれないようにすることを学んだとのグループ内コメントがありました。

最後の消費者役の男性は、迫力のある口調での異物混入クレーム。消費者役が、会社側が返事をするのに困るように困るようにと運んでいくため、見ているわれわれもどうなることかとハラハラ、ドキドキものでした。事前に協議していたことがほとんど役に立たない想定外のことだったと感想がありましたが、いやはやお疲れ様でした。

初めての企画で、周囲から見られてという緊張感の中での実演は思った以上に難しかったと思われますが、参加者にとっては貴重な体験だったようです。「何が不足していたのかを知ることができ、大変学ぶことが多かった」「業務で活かすポイントがいくつも得られた」など好評価を頂き、世話人一同感謝しています。



■第7 1回事例研究会■

日時；2015年2月18日（水） 10：00～17：00

場所；アース製薬株式会社赤穂研究所 参加者；60名（世話人含む）



内容；先ず、アース製薬株式会社のお客さま相談室長・渡瀬学氏から同社の消費者相談への取り組みが、続いてアース環境サービス株式会社神戸支店赤穂営業所の清家久幸氏から同社の異物混入対策について詳しく説明して頂きました。相談室員が対応中か否か、長引いているかが色別で表示されるシステムは、対応の効率化は無論、お客様へのサービスにもつながり、流石でした。異物混入への対応もしっかりなされていると感じました。その日の事例研のテーマにもつながる良い講演でした。その後、研究のため数万匹のゴキブリや色んな昆虫が飼育されている昆虫研究所を2組に別れて見学させて頂きました。一方が時間待ちの間に、参加会員の皆さまからOM研への大変貴重な意見やアイデアが多数寄せられました。

＜事例発表＞

アースバイオケミカル株式会社（発表者；浜田匡央氏）の事例は、液体殺虫剤代替ボトルが液漏れ芯折れで使用不可のため代替品を送れと、2年毎に定期的に申し出てきたというもの。代替品送るもクレーム対象品の返送なし。現在、現品未回収のまま、連絡なし。現品回収の方法を問う良い事例。

アンデルセンサービス株式会社（発表者；松本悦子氏）の事例は、パウンドケーキに異物が入っていると激怒し、直ぐに責任者をこさせろというもの。営業部長他2名が訪問し、製品代金とお詫び品を渡し、異物とパッケージを回収。検査の結果、毛髪でなくウールと判明。再度訪問し、調査報告を渡し、事情を説明。「今後も買いたいので、美味しい商品を頼む」との言葉で、終了。古典的脅し感漂う事例。

四国化工機株式会社（発表者；宮崎稔子氏）の事例は、商品（充填とうふ44回分タイプ）が凍結し食べられないと、数回のお申し出。その都度お詫びし、取り扱いの注意点をお話しし、代替品をお送りする。その後も同様の事態になったため、物流・店舗を含め温度管理状況などを調査し報告。商品購入後の保管時も直接冷気が当たらないよう注意して頂きたい旨お伝えし終了。

株式会社クボタ（発表者；小崎慎太郎氏）の事例は、トラクターの修理を販売店（S社）に依頼するも断られたので、メーカー（クボタ）でしてほしいというもの。卸元のK社を紹介するも、「S社を通すように言われた」と再度の申出。その後、対応者が変わるも、同様のやり取りが行われたが、「お客様からご依頼いただければ、見積もりも含め相談に乗る」とのS社と話し合いの最終結論をお伝えし、当方での対応はここまでと宣言。渋々了解で終了。複数の流通と話の通じにくい高齢者への対応の良い事例。



浜田 匡央氏



松本 悦子氏



宮崎 稔子氏



小崎 慎太郎氏

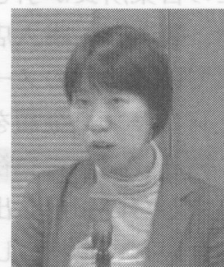
▼第5 3回OM研セミナー▼

日時；2015年3月11日（水） 13：00～17：00

場所；大阪薬業年金会館 参加者；31名（世話人含む）

タイトル；ケーススタディでみるクレームの法的対応

講師；松田恭子弁護士（フロンティア法律事務所）



難解なクレーム対応の実践ではつとに著名な松田弁護士、OM研究会では毎年3月に法的対応を主眼にしたセミナーでの講師をお願いしています。クレーム対応の流れとそのポイントを突いた、テンが良いお話しは、常に受講している私たちの知識を本質へと導いていってくれます。受講者の何人かの方は終わったあと「ああ、すっきりした」と対応のコツがわかったようで晴れ晴れとした表情でした。

講演では先生がいつも基本にしておられる「トラブル対応の流れ」の表を掲げて、初期対応（峻別レベル①）、具体的交渉（峻別レベル②）、そして収束（一般クレーム）か収束しないか（悪質クレーム⇒縁切り状）のそれぞれに法的な解釈を重視した詳しい解説とご自分で対応された事例とその経験を示して、まさにケーススタディ、わかりやすく講義してくださいました。縁切り状は会社のブランドを守るためのあらゆる事柄を想定して対応した結果で郵送するもので安易には書かないこと、そしてそれぞれの事例の「記録化」が非常に重要であると結ばれました。クレーム対応の「極意」を伝授していただいた印象深い講演でした。

講演後のアンケートでも、勉強になって、対応に自信が持てた、今後も頑張れると好評でした。

■第72回事例研究会■

日時；2015年4月15日（水） 13:00～19:00

場所；大阪薬業年金会館 参加者；60名（世話人含む）

内容 事例研究会の始まる前に担当世話人から、前年度活動結果と今年度活動計画が説明された。

株式会社青粒（発表者；前岡佳代氏）の事例は、ナンバーディスプレイに表示された番号に連絡すると、個人情報を知られ、その上、勤めている会社からの電話だったため、会社に叱責されたので、どう責任を取ってくれるのかというもの。商品を代金請求なしとし、お詫びのお菓子を送り終了。ナンバーディスプレイ返信の対応の良い事例。



タイガー魔法瓶株式会社（発表者；上原明子氏）の事例は、土鍋IH炊飯が保温時にブーンという音がするというもの。当初販売店とアフターサービスセンターで対応。良品か否かを確認せず、修理しお客様に返却するも、ご飯が臭くて食べられないと再度のお申し出。又もアフターサービスセンターが製品確認せず、保温中の臭いを認め返品対応。お客様はさらにお米代の要求をにおわす。販売店店長と営業担当が訪問。米券は受け取らず、娘さんが、学校と塾を2日休んだことを持ち出し、親戚は食中毒を10万円で示談したことを何度も話し、責任者との交渉を望む。その後、相談室対応となる。販売店に、返金を希望していたが、店長判断で、他社の製品と交換で終了。相談室とアフターサービス部門との連携が今後の課題となる事例。



ピップ株式会社（発表者；瀬戸九美氏）の事例は、着圧ソックスに不具合があり、返金してほしいというもの。現物が届くも、足首のセパレータが故意に切断されたと思われる形跡あり。交換品発送するも受け取り拒否。宅配業者が時間外だったため営業所長が引き取りに。お客様はあくまで返金を要求。ちゃんとした電話番号と、購入日・購入店を知りたい、問題商品は事件性が感じられ警察提出も視野に入れている、とのメールを発信し、簡易書留でも郵送。その後トーンダウン。タイツとレングスで金額を合わせて送ることで納得。以後接触なし。冷静な対応の良い事例。



丸三産業株式会社（発表者；二宮康夫氏）の事例は、汗取りパットで服にシミがついたというもの。奥様からのお申し出だったが、途中からご主人に変わる。現品をクリーニングし返却するも、代替品がないとご指摘。しかし代替品より返金を望む。現金書留による返金で了承。「繊維によって向き不向

きがある事の表示本当に出来るの？その結果を誰が伝えてくれるの？」との言葉で切電。その後連絡なしで、終了と判断。現金書留で葉履歴が残らない。送金の方法を考える良い事例。



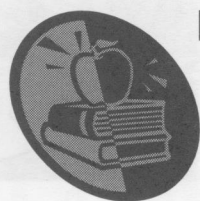
終了後、信書の扱いについて、活発な討議が行われ、そのまま情報交換会の会場へ。そこでも三々五々、いろんな話題について活発な情報交換が行われていた。



【豆知識】 4月1日から国の審査が必要ない「機能性表示食品」制度が始まりました。

企業が科学的根拠を国に届け出れば、健康効果を具体的な体の部位を挙げて表示できる。加工食品、サプリメントのほか、生鮮を含めた幅広い食品が対象。国が審査する「特定保健用食品」、国が定める栄養成分を一定量以上含む「栄養機能食品」に続く第3の表示制度。科学的根拠は、世界中から論文などを集め、総合的に評価する「文献調査」でも可能とした。根拠の信頼性は、届出を受けた消費者庁が内容を速やかにホームページで公開。「消費者や科学者などの幅広い目でチェックしてほしい」としている。

4月末で数社の届け出があるが、消費者が大きなリスクにさらされるという声もある。

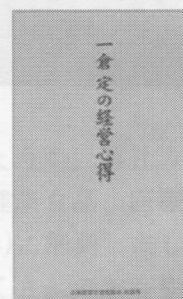


【高城正光の推薦本】「一倉 定の経営心得」（日本経営合理化協会出版）

一倉定は、本書の中で、会社の経営にとって最も大事なものは、1) 会社の数字は見ない、お客様の所へ行かない、責任を持たない等の怠慢を追放すること 2) 収益（成果）は、内部にはではなく外部、即ちお客様のところにある。

お客様の要求を満たすことにより成果が得られる 3) 過去の栄光に頼らず、お客様のニーズを的確に掴み、スクラップ&ビルト・・・これらの事を勇気を持って行う事だと言っている。ユーザーのニーズを一番早く知ることができる消費者部門に携わる担当者には必読の書。消費者部門の役割はますます重要に！

＜一倉 定＞（1918～1999）は、群馬県出身。5000社を超える企業を指導し、多くの倒産寸前の企業を立て直したとされる経営コンサルタントの第一人者。経営者を叱り飛ばす、その厳しい指導は語り草となっている。



事務局からのお知らせ

●第73回事例研究会は、2015年6月17日（水）13時より、宝酒造株式会社において行われます。発表社は、オハヨー乳業㈱、大幸薬品㈱、京都生協そしてカネテツデリカフーズ㈱の予定です。

●第74回事例研究会は、2015年8月19日（水）13時より、大阪薬業年金会館において行われます。発表社は、㈱赤福、森下仁丹㈱、ルシアン㈱そしてYKK AP㈱の予定です。事例研終了後恒例の情報交換会が同館2階のレストラン門で行われます。

●第55回OM研セミナーが、2015年7月15日（水）13時より、大阪薬業年金会館において行われます。テーマは「失敗事例から学ぶクレーム対応」。講義とグループ演習を世話人が運営します。奮ってご参加ください。

●第56回OM研セミナーは、2015年9月16日（水）13時より、大阪薬業年金会館において行われます。テーマは「先進企業に聞一わが社のVOC、わが社のクレーム対応」です。

●難クレーム対応110番

今までも多くの皆さまにご活用頂いております。下記事務局の電話、FAX 又はメール宛て、お気軽にご連絡ください！

会員様情報

- 2015年4月、江崎グリコ株式会社様にご入会いただきました。厚くお礼申しあげます。
- 2015年4月、ニッシングルメフーズ株式会社と伊賀屋食品工業株式会社が退会されました。有難うございました。またのご入会をお待ちしています。

お客様満足研究会だより (OM 研レポート)「第47」4月30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>